

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA E EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE BACHARELADO EM PSICOLOGIA

INPUTS, PROCESSOS E RESULTADOS: AVALIAÇÃO DE UM SERVIÇO DE
ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL SOB A PERSPECTIVA DE EX-CLIENTES

Orientanda: Marina Noronha Ferraz de Arruda

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Lucy Leal Melo-Silva

Monografia de Conclusão do Programa Optativo de
Bacharelado em Psicologia, apresentada ao
Departamento de Psicologia e Educação da
Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de
Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo.

RIBEIRÃO PRETO – SP

2009

Agradecemos o apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa no Estado de São Paulo (FAPESP) pela Bolsa de Iniciação Científica e pelo Auxílio à Pesquisa.

DEDICATÓRIA

Aos meus avôs, pelo exemplo que são e pelas sementes que plantaram e cultivam em minha vida;

Aos meus pais, por tudo que me ensinaram e pelo amor incondicional em todos os momentos dessa caminhada;

Às minhas irmãs, Carolina e Júlia, por me ensinarem a arte da convivência e pela riqueza que trazem à minha vida;

Ao Leandro, que me estimulou a conhecer o mundo da pesquisa, pelo modelo e pelo companheirismo nesses anos.

“Se as coisas são inatingíveis... ora! Não é motivo para não querê-las.
Que tristes seriam os caminhos, não fora a mágica presença das estrelas”
(Mário Quintana)

AGRADECIMENTOS

Aos ex-clientes participantes, pela disponibilidade em compartilhar suas percepções e, assim, tornar esta investigação possível;

À Profa. Dra. Lucy Leal Melo-Silva, minha professora e orientadora, pelos ensinamentos, pela dedicação e pelo carinho em meu percurso de tornar-me pesquisadora e psicóloga;

Às debatedoras Profa. Dra. Ana Raquel Lucato Cianflone, Profa. Dra. Sônia Regina Pasian, Profa. Dra. Ana Paula Soares Silva e Profa. Dra. Valéria Barbieri, pelas valiosas contribuições para o aprimoramento do estudo e para o meu amadurecimento na prática científica;

Ao Leandro Yokoyama, pela parceria e pela “troca” na execução desse projeto;

Aos funcionários e bolsistas do Serviço de Orientação Profissional, em especial à Elaine Gir di Sicco e à Neide Aparecida Justino Rosa, por dividirem comigo seus conhecimentos e contribuírem na realização desse estudo, de forma muito dedicada e carinhosa;

Ao Serviço de Orientação Profissional, do Centro de Psicologia Aplicada da Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, pela estrutura e organização, que possibilitaram a realização deste estudo;

À Sandra Mian de Oliveira, analista de sistemas da Seção de Informática da Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, pela atualização dos bancos de dados utilizados nesta pesquisa;

Às minhas amigas, por compartilharem comigo vivências, de forma tão verdadeira e afetuosa;

Aos docentes e funcionários da Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, pelas contribuições à minha formação em Psicologia e pela disponibilidade com a qual me acompanharam nesse percurso.

A todos que contribuíram, de forma direta ou indireta, meu sincero agradecimento!

SUMÁRIO

RESUMO	6
1. INTRODUÇÃO	7
2. MÉTODO	11
2.1. DELIMITAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	11
2.2. PARTICIPANTES	11
2.3. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL (SOP)	12
2.4. INSTRUMENTOS	14
2.5. PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS	16
2.6. TRATAMENTO DOS DADOS	18
2.7. CUIDADOS ÉTICOS	19
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO	20
3.1. QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL (QAOP)	20
3.2. ENTREVISTAS	53
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
BIBLIOGRAFIA	59
ANEXOS	64
APÊNDICES	78

RESUMO

Arruda, Marina Noronha Ferraz de (2009). Inputs, processos e resultados: avaliação de um serviço de orientação profissional sob a perspectiva de ex-clientes. Monografia de Conclusão do Programa de Bacharelado do Departamento de Psicologia e Educação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto. (Orientadora: Profa. Dra. Lucy Leal Melo-Silva).

Área: Psicologia Escolar e da Educação

Palavras-chave: Orientação Profissional, Avaliação da Intervenção, Avaliação de Serviço, Serviço-escola.

A avaliação da intervenção psicológica é desenvolvida focalizando a pessoa, as problemáticas, os processos e resultados, e os serviços. Avaliar práticas objetiva tornar o processo de intervenção mais eficaz. Considerando a importância da avaliação de serviços de carreira oferecidos à população, o presente estudo objetiva avaliar a intervenção realizada sob a perspectiva dos ex-clientes, inscritos em um Serviço de Orientação Profissional (SOP) no período entre 2001 e 2006, e verificar se há diferenças na avaliação, em função da conclusão ou interrupção do processo. Participaram deste estudo, realizado em duas etapas, 77 egressos (62 mulheres e 15 homens), com idades entre 17 e 54 anos ($M_{idade}=24$; $DP_{idade}=9,03$), atendidos em grupo ($n=56$) ou individualmente ($n=21$), que responderam ao Questionário de Avaliação de Orientação Profissional (QAOP) enviado pelo correio aos ex-clientes. E, quatro ex-clientes, que não responderam ao questionário, foram entrevistados, na segunda etapa, a partir de um roteiro semi-estruturado. Foram utilizadas versões do QAOP, contendo três dimensões de análise (*inputs*, processos e resultados), com questões do tipo Likert de 5 pontos e discursivas. As primeiras foram analisadas quantitativamente utilizando-se estatística descritiva e testes paramétricos e não paramétricos para comparar as avaliações dos ex-clientes. As dissertativas foram tratadas qualitativamente, por meio da categorização das respostas. A análise dos dados obtidos demonstra que, de forma geral, os egressos avaliam positivamente as condições oferecidas pelo serviço, não havendo diferença significativa entre as categorias de ex-clientes. Quanto ao processo, os participantes valorizam as atividades e os temas trabalhados, sendo que os concluintes dão maior importância à realização de atividades complementares, à assiduidade, ao vínculo com o grupo e aos estudos do que aqueles que interromperam o processo. Os participantes demonstram satisfação quanto aos resultados da intervenção e ao desenvolvimento de habilidades relativas ao projeto de vida pessoal e profissional. Consideraram o auxílio da Orientação Profissional importante para o amadurecimento de suas escolhas, porém não lhe atribuíram papel fundamental. Os ex-clientes sugerem a realização de mais atividades informativas sobre profissões e a divulgação e ampliação de vagas no SOP. Nas entrevistas foram abordados: o questionário, a motivação para participar da segunda etapa do estudo, a avaliação geral do serviço e suas contribuições, e sugestões. As respostas foram transcritas e tratadas por análise de conteúdo. As sugestões se pautaram em temas sobre a infra-estrutura e os métodos de intervenção. Os resultados são discutidos de forma a contribuir para o aperfeiçoamento do atendimento oferecido. (FAPESP)

A Orientação Profissional é relativamente recente como teoria e prática no campo da Psicologia, uma vez que, no decorrer da História, em muitos períodos os homens não tiveram liberdade para escolher um ofício. Em sociedades com estruturas sociais de castas, estamentos e classes sociais rígidas, não havia a preocupação com a escolha. Com a evolução social e tecnológica do século XIX, que ampliou as formas e os campos de trabalho, surge a necessidade de escolher e ser orientado para tal escolha (Neiva, 1995). Torna-se, então, necessário o desenvolvimento de técnicas tanto para a tomada de decisão sobre a carreira, quanto para a seleção de pessoal.

No Brasil, a Orientação Profissional, como domínio do conhecimento teórico e prático, nasce vinculada a área aplicada desenvolvida junto à Medicina, à Educação e à Organização do Trabalho (Sparta, 2003). A relação com o campo da Educação se fortalece nas décadas de 1930 e 1940, com a contribuição da Constituição Federal de 1937 e das Leis Orgânicas de 1942, 1943 e 1946, que estabeleceram a obrigatoriedade da Orientação Educacional, como auxílio à escolha profissional dos estudantes, abrindo espaço legal para o desenvolvimento da Orientação Profissional no país. A explosão educacional, na década de 60, trouxe uma expansão significativa do ensino superior e médio, principalmente em função das demandas do processo de industrialização no que se referia ao preparo dos trabalhadores (Whitaker, 1997), gerando também conseqüências no âmbito da Orientação Profissional. Posteriormente, vincula-se à Psicologia, especialmente nas áreas de seleção de pessoas, por meio da intervenção estatística; ao domínio da Psicologia Educacional, no acompanhamento das passagens de ciclos educativos e; ao campo do Aconselhamento, tendo como foco as crises do ciclo vital (Melo-Silva, Lassance & Soares, 2004).

Até o início da década de 1950, as intervenções em Orientação Profissional tinham como objetivo unir as aptidões e interesses pessoais às oportunidades profissionais, através da aplicação de testes psicométricos, que indicariam as ocupações que melhor se ajustariam ao indivíduo, gerando, assim, um aumento da produtividade. Predominam nessa época as teorias denominadas Traço e Fator, que tem como foco o indivíduo, mas sem considerá-lo apto a intervir nos determinismos psicológicos (aptidões) e sociais (funções do trabalho) envolvidos na escolha profissional (Pimenta, 1981). Após esse período, a psicometria é colocada em segundo plano e começam a ser desenvolvidas outras teorias e modelos de intervenção apresentando diferentes formas de conceber e intervir no processo de escolha profissional, como por exemplo, as psicodinâmicas, as desenvolvimentistas, as tipológicas e, mais recentemente, as sócio-cognitivas.

Segundo Spokane e Oliver (1983), a intervenção em Orientação Profissional pode ser definida como “qualquer estratégia para ajudar um cliente a tomar e implementar decisões eficazes de carreira” (citado em Spokane, 2004, p. 461), o que implica em uma grande diversidade de possibilidades para o seu desenvolvimento. Os autores apresentam cinco níveis de intervenção de carreira, que variam desde a utilização de documentos informativos (nível 1), atividades auto-administradas (nível 2), modos de tratamento alternativo: workshops de formas de “exploração vocacional” (nível 3), até as intervenções que envolvam a participação direta do psicólogo, como consulta psicológica de grupo (nível 4) e individual (nível 5). Atualmente, os níveis 4 e 5, no Brasil, têm sido desenvolvidos, com base em diferentes abordagens e fundamentações teóricas e em diversos contextos de atuação, como: escolas, instituições e consultórios de Psicologia.

Nesse contexto, é apresentada a avaliação das intervenções em Orientação Profissional, caracterizando-se como uma forma de avaliar práticas e instrumentos, com o objetivo de tornar o processo de Orientação Profissional mais eficaz e adequado a cada cenário e contexto. Para Walsh e Betz (1995), citados por Chartrand e Walsh (2001), o processo de avaliação de intervenções em desenvolvimento de carreira tem como objetivo colher informações para auxiliar as pessoas a compreenderem e lidarem com problemas. Nesse sentido, Chartrand & Walsh (2001) complementam que tal avaliação, além de ajudar na tomada de decisão, teria como função interferir na eficiência do trabalho do orientador vocacional com seus clientes. O questionamento sobre a eficácia das intervenções de carreira é recorrente, sobretudo nos Estados Unidos, desde a década de 1940. Para Spokane (2004, p. 462) o número de estudos “continua a aumentar, ainda que de forma lenta”, mencionando os trabalhos de Myers, em 1971, e de Fretz e de Holland et al., ambos de 1981, que foram seguidos pelas primeiras revisões quantitativas dos resultados obtidos com as intervenções, realizadas por Spokane e Oliver (1983), Oliver e Spokane (1988), Whiston, Sxton e Lasoff (1998). Mais recentemente, destacam-se os estudos de Brown e Ryan Kane (2000) e Whiston et al. (2003), que “permitiram ampliar o nosso grau de compreensão acerca dos verdadeiros efeitos da intervenção vocacional”, como aponta Silva (2004).

A despeito dos estudos mencionados anteriormente, a literatura internacional e nacional muitas vezes aponta que poucos trabalhos foram realizados para avaliar serviços de Orientação Vocacional / Profissional. Estudos canadenses recentes corroboram pesquisas sobre avaliação da intervenção e apontam uma valorização da avaliação de intervenções em serviços de Orientação Profissional por parte dos orientadores profissionais, no entanto, sem uma correspondência no que se refere à prática avaliativa com os clientes, que continua pouco

frequente (Lalande, Hiebert, Magnusson, Bezanson, & Borgen, 2006; Lalande & Magnusson, 2007; citado por Baudouin, Bezanson, Borgen, Goyer, Hiebert, Lalande, Magnusson, Michaud, Renald, & Turcotte, 2007). Quando a avaliação é realizada e sistematizada Conger et al., citado por Hiebert (1994) destacam que vários problemas são encontrados. Os estudos, na maioria das vezes, consistem em pesquisas feitas informalmente pelos próprios orientadores vocacionais, durante ou ao término da sessão, o que acarreta falta de cientificidade e fidedignidade. Em outros casos, a avaliação dos serviços prestados não é priorizada devido ao curto período destinado para o processo de Orientação Profissional, ignorando o papel que essa prática teria na otimização do tempo destinado à intervenção. Além disso, pesquisas revelam que muitos profissionais, por entenderem a avaliação como um teste de qualidade, evitam sua implementação pelo receio de obter resultados negativos, sem perceber as benesses que a prática avaliativa poderia oferecer.

Considera-se, pois, relevante avaliar tanto os instrumentos utilizados na prática, quanto os processos e resultados da intervenção em Orientação Profissional (Melo-Silva & Jacquemin, 2001), sendo essencial promover o intercâmbio entre esses fatores, relacionando “como” e “quais” mudanças ocorreram, para um maior aproveitamento da avaliação (Swanson, 1995). A importância da realização da avaliação das práticas de Orientação Profissional se dá porque é através dela que se evidenciam quais aspectos encontram-se satisfatórios (Brown, 2003), quais conhecimentos e competências precisam ser desenvolvidas e quais atitudes que se deve adotar (Guichard & Huteau, 2001). A avaliação de processos e resultados contribui, ainda, para o planejamento da intervenção frente aos objetivos propostos (Melo-Silva & Jacquemin, 2001), sendo essencial ponderar a relevância de se considerar os objetivos e expectativas dos clientes no que tange aos resultados a serem alcançados (Amundson, Harris-Bowlsbey & Niles, 2005).

Em se tratando de um serviço de Orientação Profissional, como é o caso do objeto de estudo desta pesquisa, a avaliação de processos e resultados, além de adicionar novas idéias e pontuar os falhas, permite verificar se o programa auxilia os clientes a atingirem os objetivos planejados, obter um retorno sobre os resultados do Serviço e avaliar se os eles compensam os investimentos realizados, sejam eles referentes ao tempo, treinamento ou dinheiro despendidos (Walz, 2005). Vale ressaltar que uma maior eficiência durante a intervenção em Orientação Profissional, possibilitada pelo conhecimento advindo da avaliação da intervenção, acarreta em uma diminuição dos gastos e que a compreensão do processo enquanto prática dominante – compreendendo suas aplicações e efeitos, vantagens e limites – possibilita, ainda, uma melhoria na assistência oferecida aos clientes (Spokane, 2004), afinal,

a simples reflexão sobre o processo e os procedimentos nele utilizados promove o enriquecimento do serviço avaliado (Whiston & Buck, 2008). Desta forma, através do estudo de processos e resultados de intervenções em Orientação Profissional pode-se demonstrar, não só seus efeitos sobre a tomada de decisão e desenvolvimento de carreira, mas ainda quais as formas mais satisfatórias desta intervenção, considerando as características da população atendida (Faria & Taveira, 2006).

Sobre o processo de avaliação das intervenções em Serviços, Walz (2005) argumenta que a avaliação será significativa se seu planejamento e realização incluir representantes de diferentes áreas relacionadas ao programa, como pais, professores, clientes, orientador profissional, entre outros, como forma de enriquecer a avaliação, unindo diversas áreas de interesses para esse processo. French, Hiebert e Bezanon (1994) defendem três considerações para a avaliação: colaboração, integração e expansão. Além de julgarem importante identificar as demandas de todos os depositários do serviço (colaboração), os autores destacam a importância de se considerar a avaliação como parte do processo de implementação do serviço (integração) e valorizam a ação de compartilhar os resultados obtidos em pesquisas (expansão), defendendo que à medida que as experiências de intervenção em Orientação Profissional são divulgadas, seja através de relatos ou de publicações, torna-se possível ampliar a construção dos conhecimentos teóricos e práticos que regem o campo de estudo. É nesse contexto, de avaliação de intervenções em serviços de carreira, que se insere a presente investigação.

2. MÉTODO

2.1. Delimitação do objeto de estudo

O presente estudo visa dar continuidade à linha de pesquisa sobre avaliação intervenção em Orientação Profissional desenvolvida no Serviço de Orientação Profissional (SOP), do Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada (CPA), do Departamento de Psicologia e Educação, da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto (FFCLRP), da Universidade de São Paulo (USP). Anteriormente a esta pesquisa, foram realizados três estudos de iniciação científica: Almeida (2003), Fraga (2003) e Loosli (2003), desenvolvidos com o apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP). A partir dos resultados obtidos nessas pesquisas, que avaliaram o período 1994-2000, o serviço em questão foi aprimorado, incluindo algumas atividades, como a reunião de pais, e modificando outras referentes ao processo de Orientação Profissional. Considerando que a avaliação deve ser contínua o presente estudo foi delineado como parte de uma pesquisa mais abrangente que inclui outros projetos.

O referido estudo mais amplo, intitulado: “*Avaliação da Intervenção em Orientação Profissional em um serviço-escola: período 2001-2006*” (Processo FAPESP 2007/54707-7), se subdivide em três subprojetos, objetivando: (a) avaliar a intervenção em Orientação Profissional na perspectiva dos ex-clientes que concluíram ou interromperam o processo de Orientação Profissional; (b) avaliar a mesma intervenção sob a visão de familiares dos ex-clientes concluintes e (c) examinar o nível da maturidade para a escolha profissional e a evolução da maturidade para a escolha profissional do conjunto dos ex-clientes que constitui a amostra inicial deste projeto.

O presente estudo focalizou o objetivo contido no item (a). Dessa forma, objetivou-se avaliar a intervenção de carreira realizada, sob a perspectiva dos ex-clientes atendidos no SOP/CPA/DPE/FFCLRP/USP no período entre 2001 e 2006, e, posteriormente, verificar se havia diferenças na avaliação desses ex-clientes, em função da interrupção ou conclusão do processo de Orientação Profissional.

2.2. Participantes

Considerou-se como população inicial todos os ex-clientes inscritos e atendidos (n=1207) no SOP/CPA/FFCLRP/USP, no período que compreende os anos de 2001 a 2006,

que concluíram e interromperam o atendimento (Tabela 1). Após a realização dos contatos telefônicos com a população inicial, aqueles ex-clientes que foram localizados e concordaram, à priori, em participar da pesquisa formaram a população potencial (n=536, Tabela 1). A amostra final de participantes da primeira etapa do estudo se constituiu pelo número absoluto de ex-clientes que responderam ao questionário (n=77, Tabela 1) e a amostra da segunda etapa foi de quatro ex-clientes que não responderam ao questionário (n=4).

Tabela 1 – Distribuição dos ex-clientes inscritos (I) no SOP, no período de 2001 a 2006, dos que concordaram, a priori, em participar como voluntários da pesquisa (V) e da amostra final de respondentes (A), com a porcentagem de participantes em relação à amostra de voluntários, por ano de atendimento e classificação segundo as categorias: concluintes; abandonadores e desistentes

ANO	Concluintes			Abandonadores			Desistentes			Total de clientes / ano		
	I	V	A (%)	I	V	A (%)	I	V	A (%)	I	V	A (%)
2001	106	28	5 (17,9)	34	12	2 (16,7)	68	16	0 (0)	208	56	7 (12,5)
2002	110	48	10 (20,8)	36	8	1 (12,5)	77	25	3 (12)	223	81	14 (17,3)
2003	155	62	12 (19,4)	64	29	3 (10,3)	82	41	1 (2,4)	301	132	16 (12,1)
2004	50	36	9 (25)	8	6	0 (0)	25	17	1 (5,9)	83	59	10 (16,9)
2005	104	67	9 (3,4)	17	6	1 (16,7)	13	5	0 (0)	134	78	10 (12,8)
2006	158	96	16 (16,7)	65	30	4 (13,3)	35	4	0 (0)	258	130	20 (15,4)
TOTAL	683	337	61 (18,1)	224	91	11 (12,1)	300	108	5 (5,1)	1207	536	77 (14,4)

A literatura mostra que o seguimento do plano de intervenção, tanto por parte dos clientes como dos orientadores profissionais, é importante para dizer se a intervenção teve papel relevante no alcance dos resultados pelos clientes (Baudoin, Bezanson, Borgen, Goyer, Hiebert, Magnusson, Michaud, Renald, & Turcotte, 2007) Dessa forma, a fim de atender as finalidades do estudo, os dados foram organizados em dois grupos: (1) aqueles que concluíram e (2) aqueles que interromperam o processo de Orientação Profissional. O segundo grupo é constituído por dois subgrupos: (a) abandonadores – que iniciaram o processo e o interromperam; e (b) desistentes – que desistiram antes do início do atendimento no SOP.

2.3. Caracterização do Serviço de Orientação Profissional (SOP)

O SOP é um dos serviços oferecidos pelo Serviço-escola que funciona na Clínica do Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada (CPA) da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto (FFCLRP), da Universidade de São Paulo (USP). O Serviço-escola visa, ao mesmo tempo, oferecer atendimentos de qualidade à comunidade e possibilitar um espaço de

formação profissionalizante ao aluno que, por meio dos estágios supervisionados, pode exercer o papel profissional do psicólogo (Melo-Silva, 2005), e nesse caso, de orientador profissional.

Os atendimentos no SOP são realizados por alunos do 9º e 10º semestres da graduação em Psicologia, da FFCLRP/USP, que matriculados nos estágios: “Grupo de Orientação Profissional”, “Intervenção individual em desenvolvimento de carreira” e “Reorientação de carreira: grupo de adultos”. Nos referidos estágios o aluno desenvolve habilidades como atenção à saúde, tomada de decisão, liderança e administração e gerenciamento (Melo-Silva, 2005).

As inscrições para atendimento no SOP ocorrem nos meses de fevereiro e março, sendo os candidatos pessoas com mais de 14 anos. Todos os inscritos assinam uma autorização formal, declarando ciência do atendimento e permissão para a utilização dos dados em pesquisas. No caso de menores de 18 anos, esses documentos são assinados por um responsável.

As chamadas para a triagem seguem a ordem de inscrição no serviço e se dão por meio de entrevistas individuais feitas pelos estagiários. Elas têm como objetivo conhecer os motivos que trouxeram o candidato ao atendimento, assim como suas expectativas. Além de questões sobre alguns dados pessoais (que incluem antecedentes de atendimento psicológico e contexto escolar, familiar, entre outros), os estagiários apresentam o serviço e as características básicas do atendimento, como, por exemplo, seu funcionamento, duração, as modalidades de atendimento e instrumentos e técnicas a serem utilizadas. No final da triagem, cabe ao estagiário encaminhar os candidatos a atendimento aos serviços de orientação profissional, atendimento psicológico e/ou de psicodiagnóstico, oferecidos tanto pela clínica-escola, como pela comunidade.

O atendimento, no SOP, tem duração média de 12 sessões, que são distribuídas de forma a auxiliar o desenvolvimento do cliente em relação a temas como autoconhecimento, escolha profissional, estudo, vestibular, tomada de decisão, além de trazer informações sobre o mundo de trabalho, as carreiras e as formas de acesso à Universidade. São oferecidos nas modalidades: individual e em grupo. A primeira possui, em média, 20 vagas por semestre e pode ser feita com uma ou duas sessões semanais de 50 minutos cada. É indicada para pessoas sem disponibilidade de horário para participar dos atendimentos em grupo, para aqueles que já iniciaram um curso universitário ou estão fora da faixa etária média dos clientes (15 a 19 anos) e, ainda, para aqueles que trabalham ou estão desempregados. O processo em grupo oferece mais vagas, uma vez que são de 10 a 20 vagas por grupo, sendo formados, em média,

no primeiro semestre, entre 5 e 7 grupos de adolescentes e de 1 a 2 grupos de adultos. Os encontros são semanais e têm duração de 2 horas, sendo cada grupo coordenado por dois estagiários.

No desenvolvimento das atividades do SOP há preocupação constante em realizar avaliações sobre o serviço de extensão universitária, tendo em vista conhecer e sistematizar os dados a fim de realizar intervenções criativas e eficazes e, também, contribuir para a produção do conhecimento na área.

Projetos de pesquisa, na graduação e na pós-graduação, são realizados pelo grupo de pesquisa coordenado pela Profa. Dra. Lucy Leal Melo-Silva, nessa instituição. Tratam de problemas relativos ao domínio da “*Orientação Profissional, educação e desenvolvimento de carreira: diagnóstico e intervenção*”, tais como: os serviços oferecidos à comunidade (Melo-Silva & Dias, 1996, 1997); o perfil do usuário do SOP (Santos, Melo-Silva & Junta, 1997); a resolutividade do atendimento no SOP (Melo-Silva, Santos e Junta, 1997); o uso do BBT – Teste de Fotos de Profissões – método projetivo para a verificação da inclinação profissional (Melo-Silva & Jacquemin, 1995, 1997; Melo-Silva & Santos, 1998); e a identidade profissional do psicólogo/orientador (Melo-Silva & Reis, 1997), além de estudos sobre o processo grupal (Antunes, Valdo & Melo-Silva, 2003 e Melo-Silva, Duarte & Reis, 2005). A avaliação da intervenção foi realizada em dois projetos de pesquisa: (1) sobre a avaliação de processos e resultados em um procedimento de intervenção (Melo-Silva, 2000, Melo-Silva & Jacquemin, 2001) e (2) sobre a avaliação do SOP na perspectiva de ex-usuários (Ameida, 2003), familiares (Loosli, 2003) e ex-estagiários (Fraga, 2003). Os três últimos com apoio da Fundação e Amparo à Pesquisa no Estado de São Paulo (FAPESP) em Auxílio Pesquisa e três bolsas de iniciação científica.

Tais estudos objetivam contribuir com a produção do conhecimento na área e o aperfeiçoamento da prática realizada no serviço, a partir da articulação entre ensino, pesquisa e extensão, tripé da universidade. Ao mesmo tempo, desenvolver a competência do aluno como profissional e pesquisador em formação e aprimorar a qualidade do serviço de extensão universitária. É nesse contexto que se insere o presente estudo.

2.4. Instrumentos

A literatura aponta inúmeras vantagens para a utilização de questionários em pesquisa, no processo de coleta de dados, como seu poder de alcance geográfico, possibilidade de obter informações de um grande número de pessoas simultaneamente, garantir o anonimato, além

de ter baixo custo. Segundo Selltiz, Wrightsman e Cook (1987), a grande desvantagem desse instrumento é sua baixa porcentagem de retorno, na maioria das vezes. Apesar de tal desvantagem, optou-se por utilizar tal ferramenta na coleta de dados, principalmente pela necessidade de alcance geográfico e pelo fato de ser grande número de ex-clientes que passaram pelo SOP no período delimitado para o estudo (n=1207).

Definiu-se pela utilização de versões do Questionário de Avaliação de Orientação Profissional (QAOP) específicas para cada grupo de ex-clientes: (1) concluintes, (2) abandonadores, (3) desistentes, desenvolvidos e utilizados por Almeida (2003) e Almeida e Melo-Silva (2006), conforme os Anexos 1, 2 e 3. Os questionários são compostos por questões objetivas e dissertativas. Aquelas se assemelham a Escala do tipo Likert de 5 pontos, tendo respostas variando de 1 a 5, por meio de conjuntos de conceitos relacionados ao item enunciado. Já as questões dissertativas abrangem as expectativas frente à vida profissional, os motivos que levaram a interrupção do atendimento (no caso de ex-clientes desistentes e abandonadores) e suas sugestões para atendimentos futuros.

Os questionários foram construídos seguindo o sistema proposto por French e colaboradores (1994) e contemplam, de forma adaptada à realidade do SOP, três dimensões de análise, a saber: *inputs*, processos e resultados. A primeira abrange as condições oferecidas pelo serviço (sua localização, sala de atendimento, inscrição no serviço, entrevista de triagem, duração dos atendimentos e do processo, recursos materiais e humanos disponíveis), já a segunda, avalia as estratégias do processo de Orientação Profissional (atividades desenvolvidas, interação com o estagiário e demais participantes, atividades complementares, assiduidade, grau de importância conferido aos temas trabalhados) e, por fim, a terceira dimensão se propõe a investigar os resultados obtidos por meio da Orientação Profissional (maturidade para a tomada de decisão profissional, influências percebidas nessa escolha, auxílio oferecido pela Orientação Profissional na resolução de conflitos, e desenvolvimento de habilidades necessárias para a organização de um projeto de vida profissional). É importante ressaltar que, no caso dos ex-clientes desistentes, o questionário contém apenas a primeira e a última dimensão de análise (respectivamente: *inputs* e resultados), uma vez que não participaram do processo de Orientação Profissional.

Atendendo as exigências éticas, foram construídas Cartas Explicativas específicas para os ex-clientes que concluíram (Apêndice 1) e para os que interromperam o processo de Orientação Profissional (Apêndice 2), assim como Termos de Consentimento Livre e Esclarecido, também específicos para cada grupo (Apêndices 3 e 4, respectivamente),

submetidos e aprovados pelo Comitê de Ética da FFCLRP/USP, no primeiro semestre de 2007.

Além da administração das versões do QAOP, foram realizadas entrevistas com uma pequena amostra de ex-clientes que não responderam aos questionários (n=4), objetivando questões referentes ao contato com os questionários e suas percepções frente a ele, à motivação para participar dessa etapa da pesquisa, sobre a avaliação geral do serviço e sugestões para o SOP. No caso dos ex-clientes que concluíram ou abandonaram o processo, havia ainda uma questão relativa às contribuições da Orientação Profissional no que se refere à tomada de decisão profissional e elaboração de seu projeto de vida. Nessa ocasião, foram utilizados o Termo de Consentimento específico para cada categoria de ex-cliente (Apêndices 3 e 4), um gravador e o roteiro semi-estruturado de entrevista (Apêndice 5).

2.5. Procedimento de Coleta de Dados

Foi realizado um levantamento de todos os prontuários dos clientes triados para atendimento no Serviço de Orientação Profissional, no período entre 2001 a 2006, verificando o número de clientes atendidos por ano, assim como a identificação desses clientes (nome, idade, sexo, endereço e telefone) e sua classificação dentro das três categorias: (1) concluintes; (2) abandonadores e; (3) desistentes.

Inicialmente, os materiais para coleta de dados (a saber: um envelope contendo a Carta Explicativa, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e a versão do QAOP específica para cada categoria de ex-cliente, juntamente com um envelope-resposta subscrito e pré-franqueado, para o retorno do material respondido) seriam enviados por correio para todos os ex-clientes inscritos no SOP. No entanto, optou-se pela realização de contatos telefônicos anteriores ao envio dos questionários (ao invés de apenas posteriormente, como se havia previsto no projeto inicial) com o objetivo diminuir os altos custos previstos pelo orçamento inicial, por meio da redução do envio desnecessário de material – como seria o caso, por exemplo, do envio dos materiais para endereços desatualizados ou para clientes que não tivessem o interesse em participar da pesquisa. Tal medida visou ainda ampliar o comprometimento com o estudo por parte dos ex-clientes voluntários. A decisão de antecipar os contatos telefônicos atrasou o envio dos questionários e, portanto, o início da coleta de dados, visto que foi uma tarefa dispendiosa devido ao grande número de ex-clientes inscritos no SOP no período selecionado para o estudo (n=1207), entretanto, foi uma medida essencial para a realização do estudo e a otimização dos recursos financeiros.

Assim, no período de junho a setembro de 2007, foram realizados contatos telefônicos com a população inicial de participantes, tendo como objetivo identificar os ex-clientes voluntários para participação no estudo, e motivá-los a responder aos questionários, assim como atualizar os cadastros dos ex-clientes (mesmo quando não havia o interesse em colaborar com a pesquisa). Em seguida, foi feita uma contabilização dos ex-clientes dispostos a participar do estudo (Tabela 1), excluindo-se os ex-clientes que não aceitaram participar do estudo e os contatos perdidos, a saber: (1) mudança de telefone e/ou de cidade; (2) ausência de informante que atualizasse o cadastro e possibilitasse o contato com o ex-cliente; (3) telefones sem registro e; (4) ligações não atendidas após, no mínimo, três tentativas em horários diversos. A partir deste novo número de participantes, foram feitos novos orçamentos de material de consumo e serviços de terceiros para postagem. Durante o mês de outubro de 2007, foram providenciados e organizados os materiais necessários para a coleta de dados e, no dia 6 de novembro de 2007, os envelopes preparados foram postados para os ex-clientes que se dispuseram a receber o questionário.

Tendo em vista o baixo índice de retorno das respostas até o prazo previsto inicialmente (12 de dezembro de 2007), decidiu-se que, durante os meses de dezembro e janeiro, novamente seriam estabelecidos contatos telefônicos com os ex-clientes que, a priori, concordaram em participar da pesquisa, mas que, até o momento, não haviam respondido, a fim de confirmar o recebimento dos instrumentos de coleta de dados e estimular a resposta aos questionários, além de comunicar aos ex-clientes o novo prazo para o retorno dos mesmos. Em alguns casos, houve a necessidade de reenviar os materiais de coleta de dados. As informações contidas nos questionários recebidos até o dia 27 de fevereiro de 2009 foram lançadas em Bancos de Dados específicos, conforme a categoria de ex-cliente, construídos no programa Microsoft Access, versão 2007.

Durante os meses de Junho, Julho e Agosto de 2008 foram realizados contatos telefônicos com os ex-clientes não respondentes, a fim de agendar um horário para a realização de uma entrevista com ex-clientes que não responderam ao questionário. Definiu-se o sorteio randomizado dos ex-clientes – divididos previamente por categoria (concluente, abandonador e desistente) e ano de atendimento. Inicialmente, foi estabelecido a realização das entrevistas somente com ex-clientes abandonadores e desistentes, por serem as categorias que tiveram menor índice de respostas, porém, julgou-se que seria um espaço interessante para ouvir também os ex-clientes concluintes. Assim, a amostra teria um representante de cada categoria, totalizando um n=3. No entanto, a entrevista com a ex-cliente concluente trouxe informações ricas e complementares àquelas obtidas com os questionários, no que se

refere à relação com os estagiários e integrantes do grupo, assim como sobre as atividades desenvolvidas e sugestões para o serviço. Decidiu-se, dessa forma, pela realização de uma entrevista com mais um ex-cliente dessa categoria. Dessa forma, a amostra final dessa etapa do estudo foi formada por quatro ex-clientes, sendo dois concluintes, um abandonador e um desistente.

2.6. Tratamento dos dados

Os resultados obtidos por meio dos questionários foram tratados quantitativamente, por meio de estatística descritiva e testes paramétricos (Teste exato de Fisher e Teste do X^2) e não paramétrico (Teste Mann-Whitney), e qualitativamente, utilizando a Análise de Conteúdo, proposta por Bardin (1979).

Inicialmente, foi utilizada a estatística descritiva para realizar a avaliação geral do atendimento oferecido, no que se refere aos dados sócio-demográficos, *inputs*, processos e resultados, a partir das respostas ao QAOP de todos os participantes da pesquisa ($n = 77$). Posteriormente, foram feitas comparações entre as avaliações realizadas pelos participantes que concluíram e interromperam o processo de Orientação Profissional (estes abrangendo os ex-clientes abandonadores e desistentes), utilizando para esse fim testes paramétricos e não-paramétricos e adotando sempre como nível de significância $p \leq 0,05$. Nesse momento, havendo a necessidade, os conceitos da escala Likert de 5 pontos foram rearranjados em dois grupos, considerando o conceito intermediário (“Médio”, “Mais ou Menos” e “Regular”) como parte do grupo das avaliações positivas (“Muita/Extrema”, “Muito/Totalmente” e “Bom/Excelente”), por se considerar que trazem em si alguma aprovação do Serviço em questão.

Ainda na avaliação de *inputs*, processos e resultados, o questionário previa espaços para livre manifestação dos participantes, sendo esses comentários utilizados para complementar os dados obtidos nas questões objetivas. Esses comentários e as respostas às questões dissertativas finais do questionário e às entrevistas foram analisados qualitativamente por meio da Análise de Conteúdo proposta por Bardin (1979), análise sistemática que objetiva descrever o conteúdo das comunicações e possibilita a realização de inferências sobre elas. Neste estudo, tal sistematização seguiu as seguintes etapas:

- i. Pré-análise: organização e sistematização das idéias iniciais, por meio de uma leitura flutuante dos comentários realizados pelos ex-clientes nos espaços para livre manifestação dos questionários e das respostas às questões abertas;

- ii. Codificação: organização dos dados em *unidades de registro* (núcleos de sentido) e agrupamento conforme a similaridade de conteúdo, visando uma categorização em temas de análise.
- iii. Inferência referencial: discussão dos dados, considerando os indicadores presentes no material analisado e a situação de comunicação, sob a perspectiva da Orientação Profissional.

Acredita-se que através de tal procedimento de análise dos dados será obtida uma visão mais ampla e completa do Serviço avaliado.

2.7. Cuidados éticos

Foram elaboradas Cartas Explicativas específicas para os sujeitos que concluíram (Apêndice 1) e interromperam (Apêndice 2) o atendimento, assim como um Termo de Consentimento Livre Esclarecido, também específico para cada um desses dois grupos (Apêndices 3 e 4, respectivamente). O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto (USP), conforme resoluções do Conselho Nacional de Saúde (nº 196 de 10/10/1996) e do Conselho Federal de Psicologia (nº 016/2000, de 20/12/2000) e aprovado (Processo CEP-FFCLRP nº 313/2007 – 2007.1.562.59.7; anexo D).

Considerando que a pesquisa aborda a questão da Orientação Profissional desenvolvida em um momento de tomada de decisão relativa à carreira, os pesquisadores se colocaram a disposição dos participantes para realizar entrevistas individuais com os que delas necessitarem devido a dúvidas mobilizadas por este estudo. No entanto, cabe ressaltar que não houve solicitação para atendimento.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A avaliação do SOP proposta aos ex-clientes por meio do Questionário de Avaliação de Orientação Profissional (QAOP), como mencionado anteriormente, foi organizada de forma a obter informações sócio-demográficas sobre os participantes e a abranger as três dimensões de análise: *inputs*, processo e resultados, possibilitando espaços para a manifestação livre dos participantes e propondo questões dissertativas. Já nas entrevistas foi focado o contato com o instrumento de coleta de dados e a avaliação do SOP, como já descrito anteriormente.

A fim de facilitar a visualização dos dados, optou-se pela apresentação dos resultados, segundo a modalidade de coleta de dados utilizada (QAOP e Entrevista), adicionando, no primeiro conjunto de dados, subdivisões para as dimensões analisadas, a saber: dados sócio-demográficos, *inputs*, processos, *outputs* e questões dissertativas.

3.1. Questionário de Avaliação de Orientação Profissional (QAOP)

3.1.1. Dados sócio-demográficos

A primeira parte dos questionários utilizados neste estudo contém perguntas sobre: cidade de origem, sexo, faixa etária, modalidade de atendimento do qual participou (individual ou em grupo), escolaridade e atuação profissional, com o objetivo caracterizar o perfil sócio-demográfico da amostra de participantes.

Tais dados demonstram que a grande maioria dos ex-clientes respondentes reside na cidade de Ribeirão Preto (88,3%), onde o SOP se situa, e que a maioria dos demais participantes são de cidades da região, como: Franca, Brodowsky, Jardinópolis, São Simão e São Carlos (Tabela 2).

Tabela 2 – Distribuição da amostra de participantes pelas cidades em que residem

Cidades	Participantes (n=77)	
	N	%
Ribeirão Preto	68	88,3
Franca	3	3,9
Brodowski	2	2,6
Jardinópolis	1	1,3
São Carlos	1	1,3
São Paulo	1	1,3
São Simão	1	1,3

Houve apenas um caso em que foi citada a capital de São Paulo, mas como os pais dessa ex-cliente continuam morando em Ribeirão Preto, acredita-se que a mudança seja referente à Faculdade em curso. Para a comparação desses dados entre as categorias de ex-clientes, houve a necessidade de reagrupá-los em suas categorias: “Residem em Ribeirão Preto” e “Residem fora de Ribeirão Preto”. Foi utilizado o Teste Exato de Fisher ($p = 1,00$), que não indicou diferença significativa entre os clientes que concluíram e interromperam o atendimento em OP.

Quanto ao sexo (Tabela 3), destaca-se a predominância da participação de ex-clientes do sexo feminino (80,5%), o que está de acordo com a procura e com a presença, em geral, das mulheres nos atendimentos realizados pelo SOP e por outros Serviços de Orientação Profissional (Melo-Silva e colaboradores, 2004). A comparação entre as respostas das categorias de participantes foi realizada através do Teste Exato de Fisher ($p = 0,72$), que não indicou diferença significativa entre as duas categorias de ex-clientes.

Tabela 3 – Distribuição da amostra de participantes por categoria e sexo

Sexo	Concluintes (n=61)	Abandonadores + Desistentes (n=16)	Participantes (n=77)
Feminino	78,7%	87,5%	80,5%
Masculino	21,3%	12,5%	19,5%

A distribuição dos ex-clientes segundo as faixas etárias (Tabela 4) revela uma concentração no intervalo de 17 a 21 anos (58,4%). Tal índice de adesão ao estudo pode estar relacionado à proximidade da vivência da escolha profissional desses participantes, tanto pela realização de provas de vestibular, como pelo início da vida universitária. O estudo de Mau e Fernandes (2001, citados por Whiston & Oliver, 2005) também indicou que estudantes com idade inferior a 26 anos buscam mais os serviços de orientação de carreira, o que é semelhante aos achados desta investigação. Destacam, ainda, não haver diferença no julgamento de ex-clientes com idade inferior ou superior a 26 anos frente à intervenção de carreira.

Tabela 4 – Distribuição da amostra de ex-clientes participantes por faixa etária

Faixa etária	Participantes (n=77)
17 aos 21 anos	58,4%
22 aos 26 anos	23,4%
27 aos 31 anos	5,2%
32 aos 36 anos	1,3%
37 aos 41 anos	2,6%
42 aos 46 anos	3,9%
47 aos 51 anos	1,3%
52 aos 56 anos	3,9%

A variável idade rejeitou a hipótese de ter distribuição Normal (Teste de Kolmogorov-Smirnov, $p = 0,002$ para a categoria de ex-clientes que interromperam e $p < 0,001$ para a categoria de ex-clientes concluintes), o que permitiu que a comparação entre as categorias de ex-clientes fosse realizada através do teste não-paramétrico de Mann-Whitney ($Z = 1,37$ e $p = 0,17$), que não indicou diferença significativa.

Quanto ao tipo de atendimento (Tabela 5), nota-se o predomínio, na amostra de participantes, dos atendimentos em grupo (72,7%), o que reflete as características gerais das modalidades de atendimentos realizados no SOP, afinal, trata-se de um serviço público, com grande demanda, sendo os atendimentos grupais indicados por permitirem o atendimento de um número maior de pessoas.

Tabela 5 – Distribuição da amostra de ex-clientes participantes por modalidade de atendimento

Atendimento	Participantes (n=77)	
	N	%
Grupo	56	72,7
Individual	21	27,3

Por meio do tratamento estatístico para a comparação entre os tipos de atendimento, utilizando-se o Teste Exato de Fisher ($p = 0,03$), obteve-se uma diferença significativa, sendo o percentual de atendimento individual significativamente superior no grupo de ex-clientes que interromperam o processo do que no grupo de concluintes (Odds ratio = 3,69 e I.C. 95% (1,66 – 11,76), o que indicaria que a chance de abandonar/desistir é 3,7 vezes maior quando o atendimento é individual. No entanto, é importante ressaltar que, no caso dos ex-clientes desistentes, que compõem junto com os abandonadores a categoria de ex-clientes que interromperam o atendimento, o atendimento individual se refere à triagem inicial, uma vez que tais clientes não chegaram a iniciar o processo de Orientação Profissional. Por outro lado, a indicação da equipe para a modalidade de intervenção individual, às vezes, pode ser compreendida como sinalizadora da necessidade de intervenção na interface de duas áreas: Orientação Profissional e Psicoterapia. Também pode sinalizar problemas recorrentes de tomada de decisão. Assim, uma das hipóteses a ser investigada é a de maior dificuldade de adesão de pessoas com maiores problemas afetivos e de personalidade. Desta forma, a conclusão de que a probabilidade de se interromper o atendimento individual seja maior deve ser melhor investigada, para que sejam eliminados possíveis vieses de interpretação.

No que se refere à escolaridade dos participantes, a Tabela 6 apresenta o tipo de instituição freqüentada em cada etapa educativa, a saber: Ensino Fundamental, Ensino Médio,

Ensino Superior, Pós-Graduação, Curso Técnico e Especialização. Além dos grupos “Público”, “Particular”, “Público e Particular”, houve a necessidade de incluir o “Sem respostas”, visto que nem todos os participantes forneceram tais informações sobre todas as etapas de sua trajetória escolar. Parte dos ex-clientes restringiu-se à última etapa, desta forma, pode-se concluir que aqueles que não informaram o tipo de instituição freqüentada para os níveis de ensino superior, pós-graduação, especialização e/ou técnico, não tiveram contato com essas modalidades de ensino.

A análise da Tabela 6 evidencia que, durante o Ensino Fundamental, os ex-clientes que realizaram seus estudos em escola pública (33,8%) correspondem a uma porcentagem um pouco superior àqueles que o fizeram em escola particular (31,2%). Para comparar as categorias de participantes no que se refere a essa etapa de escolaridade, houve a necessidade de excluir os dados de “Sem resposta” e “Pública e Particular”. Foi realizado o Teste exato de Fisher ($p = 1,00$), que não indicou diferença significativa entre as duas categorias de ex-clientes.

Tabela 6 – Distribuição da amostra de ex-clientes participantes em função da natureza da última etapa de escolaridade e tipo de instituição na qual estudou, a saber: pública e/ou particular

Escolaridade	Participantes (n=77)	
	N	%
Ensino Fundamental Público	26	33,8
Ensino Fundamental Particular	24	31,2
Ensino Fundamental Público e Particular	1	1,3
Ensino Fundamental – sem resposta	26	33,8
Ensino Médio Público	25	32,5
Ensino Médio Particular	35	45,5
Ensino Médio Público e Particular	1	1,3
Ensino Médio – sem resposta	16	20,8
Ensino Superior Incompleto Público	21	27,3
Ensino Superior Incompleto Particular	12	15,6
Ensino Superior Incompleto – sem resposta	41	57,1
Ensino Superior Completo Público	2	2,6
Ensino Superior Completo Particular	13	16,9
Ensino Superior Completo – sem resposta	62	80,5
Curso Técnico Público	2	2,6
Curso Técnico Particular	4	5,2
Curso Técnico – sem resposta	71	92,2
Especialização Particular	3	3,9
Especialização – sem resposta	74	96,1

Já no Ensino Médio, ocorre uma inversão, sendo o número de participantes que cursaram escolas particulares (45,5%) superior ao de ex-clientes que estudaram em escolas públicas (32,5%). Para a comparação entre as categorias de ex-clientes, houve novamente a necessidade de excluir os dados de “Sem resposta” e “Pública e Particular”. Foi utilizado o

Teste do X^2 (Teste do $X^2 = 2,70$ e $p = 0,10$), que não indicou diferença significativa entre as categorias.

No que se refere ao Ensino Superior, observa-se uma predominância de instituições públicas quando incompleto (27,3%) e de instituições particulares quando completo (16,9%). Para a comparação entre as categorias de ex-clientes, estes foram reagrupados excluindo-se os dados de “Sem respostas”. Foi realizado o Teste exato de Fisher, tanto para o Ensino Superior Incompleto ($p = 1,00$), como para o Ensino Superior Completo ($p = 1,00$), que não indicou diferença significativa em nenhuma das análises.

Os cursos técnicos e as especializações foram pouco citados por essa amostra de ex-clientes. Quando realizados, percebe-se um predomínio de instituições particulares (com porcentagens de 5,2% e 3,9%, respectivamente). Para essas etapas de escolaridade, não foram realizadas comparações entre as categorias de ex-clientes, devido ao baixo número de participantes nessas etapas.

Ainda no campo da escolaridade, os participantes avaliaram seu desempenho acadêmico, nas várias etapas de sua escolaridade (Tabela 7). Em todas elas, a auto-avaliação predominante foi a categoria “Bom”, escolhida por 54,5% dos participantes referente ao Ensino Fundamental, 61% ao Ensino Médio, 33,8% ao Ensino Superior.

Tabela 7 – Distribuição da avaliação de seu desempenho escolar feita pela amostra de ex-clientes participantes por etapas de escolaridade

Escolaridade	Avaliação									
	Excelente		Bom		Regular		Ruim		Sem resposta	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ensino Fundamental	21	27,3	42	54,5	8	10,4	2	2,6	4	5,2
Ensino Médio	14	18,2	47	61	11	14,3	2	2,6	3	3,9
Ensino Superior	10	13	26	33,8	9	11,7	1	1,3	31	40,3
Pós-graduação	0	0	1	1,3	1	1,3	0	0	75	97,4

Para comparar as categorias de participantes no que se refere à avaliação de seu desempenho durante as etapas de escolaridade, houve a necessidade de excluir os dados de “Sem resposta” e de reagrupar os grupos de respostas da seguinte forma: “Excelente/Bom/Regular” e “Ruim/Péssimo”. Foi realizado o Teste Exato de Fisher, que não indicou diferença significativa entre as duas categorias de ex-clientes em nenhuma das etapas de escolaridade, a saber: Ensino Fundamental ($p = 1,00$), Ensino Médio ($p = 0,37$) e Ensino Superior ($p = 1,00$). Não foi realizada análise relativa à Pós-Graduação, devido ao baixo número de participantes que fizeram referência à etapa.

No que diz respeito à atuação profissional, a maioria dos participantes deste estudo afirma não trabalhar (59,7%) e os que trabalham (40,3%) se dividem em áreas coincidentes ou não com a profissão escolhida e em estágios (Tabela 8).

Tabela 8 – Distribuição da amostra de ex-clientes participantes segundo o trabalho, sendo a atuação profissional classificada em relação à área da escolha profissional atual

Trabalho	Participantes (N=77)
Não trabalham	59,7%
Trabalham	40,3%
área da escolha profissional atual	61,3%
área diferente da escolha profissional atual	25,8%
fazem estágio	12,9%

3.1.2. Inputs

A fim de avaliar as condições oferecidas pelo serviço, foram apresentados onze itens aos ex-clientes, que deveriam responder de acordo com uma escala Likert de 5 pontos, escolhendo um dos conceitos (Péssimo, Ruim, Regular, Bom ou Excelente) para sua avaliação (Tabela 9).

Tabela 9 – Distribuição das porcentagens de respostas dos participantes (n=77) por item avaliado, segundo o conceito atribuído às condições oferecidas pelo SOP

ITENS	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta
Localização da USP	0	10,4	36,4	40,3	11,7	1,3
Sala de Atendimento	0	5,2	23,4	58,4	7,8	5,2
Inscrição no serviço	0	0	16,9	66,2	13,0	3,9
Triagem	0	0	11,7	59,7	15,6	13,0
Tempo da sessão individual (50 min)	1,3	0	3,9	28,6	23,4	42,9
Tempo do encontro em grupo (2 horas)	0	0	3,9	50,6	19,5	26,0
O tempo de duração do processo (sessões)	0	0	11,7	55,8	19,5	13,0
Os recursos materiais disponíveis	0	3,9	19,5	45,5	20,8	10,4
Competência do estagiário	0	5,2	10,4	42,9	36,4	5,2
Atendimento da secretaria (casa 7 e 34)	0	0	5,2	51,9	19,5	23,4
O atendimento da secretaria (CPA)	0	0	3,9	44,2	13,0	39,0
MÉDIA	0,1	2,2	13,3	49,5	18,2	16,7

A análise geral dos dados referentes à avaliação das condições oferecidas pelo serviço revela que o conceito “Bom” foi predominante nas respostas dos participantes (média de 49,5% das respostas), exceto no item referente ao *Tempo da sessão individual*, em que a maioria (42,9%) deixou a questão sem resposta.

O primeiro item avaliado foi a respeito da *Localização da USP*, onde o SOP se situa. De um modo geral esse item foi bem avaliado: “Bom” (40,3%), “Regular” (36,4%), seguidos por “Excelente” (11,7%). O conceito “Ruim” (10,4%), que se caracteriza como a maior porcentagem atribuída a esse conceito na dimensão em análise (*Inputs*), indicando problemas com a localização. Nos comentários livres, alguns participantes julgaram a localização favorável, enquanto outros apontam a dificuldade encontrada em relação a ela, como mostram os registros a seguir.

A localização era muito boa (...) (mulher, 20 anos, grupo, C, atendida em 2004) ^{1 2}

A USP fica localizada muito distante da minha casa (...) (mulher, 19 anos, grupo, C, atendida em 2005)

Para realizar a comparação entre as categorias de ex-clientes que concluíram e interromperam o atendimento, foi utilizado o Teste Exato de Fisher ($p = 1,00$), que não indicou diferença significativa na avaliação.

Avaliou-se também a *sala de atendimento*, obtendo-se como resultado 89,6% de opiniões favoráveis, somando os conceitos “Excelente” (7,8%), “Bom” (58,4%) e “Regular” (23,4%), o que permite inferir que, em geral, os participantes consideram as salas de atendimento satisfatórias. A comparação entre as respostas dos participantes que concluíram e interromperam o atendimento, por meio do Teste Exato de Fisher ($p = 0,52$), não indicou diferença significativa na avaliação desse item.

É importante esclarecer que os atendimentos foram oferecidos em locais diferentes, na Clínica ou em prédios didáticos. A Clínica Psicológica funcionava na Casa 7 (Rua Pedreira de Freitas) e no Bloco 5. No final de 2004, a parte da Clínica que funcionava nessa casa foi transferida para as Casas 34 e 35 (Rua Clóvis Vieira), onde os atendimentos passaram a ocorrer em sua totalidade a partir de 2005. Os outros prédios utilizados, até 2004, foram: Centro Didático e Sala de Dinâmica de Grupo. A distribuição dos participantes da pesquisa por local de atendimento é apresentada na Tabela 10.

¹ Foram omitidos os nomes dos participantes, como forma de garantir o sigilo de suas identidades. São referidos o sexo, a idade, a modalidade de atendimento, a categoria de ex-cliente – a saber: concluinte (C), abandonador (A) e desistente (D) e o ano de atendimento para subsidiar a discussão qualitativa dos resultados.

² As reticências entre parênteses referem-se à continuidade da resposta ou comentário dos participantes que, no entanto, foram excluídas do recorte por questão de relevância ou pertinência a cada categoria temática.

Tabela 10 – Distribuição do número e da porcentagem de participantes por local de atendimento

Local de Atendimento	Participantes (n=77)	
	N	%
Centro Didático	4	5,2
CPA (Bloco E)	9	11,7
Casa 7 ou 34 (Clínica)	29	37,7
Sala de Dinâmica	7	9,1
Centro Didático e Casa 7 ou 34	1	1,3
Centro Didático, Casas e Sala de Dinâmica	1	1,3
CPA e Casa 7 ou 34	4	5,2
CPA e Sala de Dinâmica	2	2,6
Casa 7 ou 34 e Sala de Dinâmica	10	13,0
Sem resposta	10	13,0

Nos espaços para livre manifestação dos participantes, foram feitas algumas críticas sobre as condições das salas de atendimentos e seus efeitos para o processo de Orientação Profissional. Em especial, destaca-se o comentário sobre a Casa 7, que tinha uma limitação na sala de atendimento, em termos de infra-estrutura, sendo este inclusive o motivo desse item fazer parte do questionário.

(...) eu achei que a sala de dinâmica de grupo era pequena para o número de pessoas. (mulher, 23 anos, grupo, C, atendida em 2002)

A sala de aula era muito pequena e abafada nos dias quentes, um desconforto para todo o grupo. (mulher, 21 anos, grupo, C, atendida em 2002)

O atendimento na Casa 7 julgo como desfavorável ao andamento de todo o processo, pois a casinha era muito pequena para o grupo, abafada, limitando as atividades. (mulher, 19 anos, grupo, C, atendida em 2004)

Em seguida, foi proposta a avaliação da *inscrição no SOP*, que corresponde ao contato inicial com o serviço, na qual foi obtido o melhor valor do conceito “Bom” (66,2%). Os participantes, em geral, atribuem uma avaliação positiva à inscrição, sendo a soma das porcentagens obtidas em “Bom” e “Excelente” (13,0%) foi de 79,2%, enquanto apenas 16,9% dos participantes consideraram esse primeiro contato como “Regular”. Não foi aplicado o teste de comparação entre as categorias de participantes (concluintes e que interromperam), uma vez que, não havendo respostas “Ruim/Péssimo”, a comparação da avaliação seria inviável, afinal, independente da categoria, os ex-clientes julgaram em sua totalidade o item como “Excelente/Bom/Regular”.

Ao avaliar a *entrevista de triagem*, na qual se estabelece o contato inicial entre o estagiário e o cliente, percebeu-se uma porcentagem significativa de “Bom” (59,6%), seguida por “Excelente” (15,6%) e “Regular” (11,7%). Tal dado é relevante por se considerar que

nesse primeiro contato se inicia o estabelecimento de vínculo entre o estagiário e o cliente, e entre o orientando e a tarefa de escolha, o que pode, dependendo da natureza desses vínculos, relacionar-se com a conclusão ou interrupção do processo de Orientação Profissional. A avaliação positiva sinaliza que, para os ex-clientes participantes, a triagem foi eficiente. Isso posto, pode-se inferir que as expectativas relativas à intervenção eram altamente favoráveis. Novamente, não foram obtidas respostas “Ruim/Péssimo” e, portanto, não foi aplicado o teste de comparação entre as categorias de participantes.

Posteriormente, avaliou-se a *duração da sessão individual*, a *duração da sessão em grupo* e a *duração do processo de Orientação Profissional*. No primeiro caso (*duração da sessão individual*), obteve-se um grande índice de “Sem resposta” (42,9%), o que está relacionado ao tipo de atendimento recebido pelos ex-clientes respondentes, uma vez que sua maioria é atendida em grupo e optou por deixar esse item sem resposta, talvez por não se sentirem aptos a avaliá-lo. Os conceitos “Bom” (28,6%) e “Excelente” (23,4%) somam um total de 52% e apontam para um tempo satisfatório para o atendimento na modalidade individual. A comparação entre as categorias de participantes foi realizada pela administração do Teste Exato de Fisher ($p = 0,18$), que não indicou diferença significativa, no que se refere a esta modalidade de atendimento. Já na segunda avaliação – *tempo da sessão em grupo* – percebe-se um predomínio do conceito “Bom” (50,6%), seguido por “Excelente” (19,5%), o que indica a aprovação dos ex-clientes no que se refere ao tempo das sessões em grupo. No que se refere à *duração do processo de Orientação Profissional*, novamente se observa um grande índice de conceito “Bom” (55,8%) e “Excelente” (19,5%), seguidos pelo conceito “Regular” (11,7%), revelando uma avaliação positiva da duração em sessões do atendimento oferecido. Nos dois últimos casos, não foram realizadas as comparações entre as categorias de participantes, uma vez que não foram obtidas respostas “Ruim/Péssimo”.

A literatura internacional aponta que a magnitude dos efeitos da intervenção atinge valores máximos no intervalo entre a quarta e a quinta sessão, havendo um decréscimo significativo após esse período (Brown & Ryan Krane, 2000), notadamente em programas desenvolvidos com base em referenciais cognitivos, em economias avançadas nas quais existem programas de intervenção de carreira desde a educação básica. No contexto brasileiro, no qual predomina a intervenção no ensino médio, a média tem sido de 12 sessões. Em especial no SOP, no qual a intervenção é desenvolvida com base no referencial clínico-operativo, são oferecidas em média de 10 a 12 sessões. Os dados obtidos por Melo-Silva & Jacquemin (2001), em um estudo que compara intervenções de nove e quinze encontros, com duas horas de duração, apontam que o desenvolvimento da maturidade para a escolha da

carreira em grupos com 9 sessões foi alcançado, porém, os atendidos nessa estratégia avaliaram a necessidade de ampliar o número de encontros a fim de desenvolverem mais o autoconhecimento e a aprendizagem de tomada de decisão ao longo da vida. Em contrapartida, os atendidos em 15 sessões avaliaram que o período foi suficiente. No presente estudo, os ex-clientes avaliaram como apropriada a duração do processo ou julgaram que devem ser ainda estendida, como mostram os comentários a seguir.

(...) *acho que o tempo de duração do processo foi suficiente.* (mulher, 21 anos, grupo, C, atendida em 2004).

(...) *acho que o número de sessões poderiam ser aumentadas para melhor familiarização do lugar e pessoa.* (mulher, 23 anos, grupo, C, atendida em 2002)

A avaliação dos *recursos materiais* disponíveis tem como maior porcentagem a do conceito “Bom” (45,5%), seguida pelo “Excelente” (20,8%), em oposição a 19,5% de “Regular” e 3,9% de “Ruim”. Pode-se considerar que a maioria dos ex-clientes ainda avalia de modo satisfatório os recursos disponíveis do SOP para os atendimentos e possíveis consultas dos clientes. Cumpre destacar que no estudo de Almeida (2003) os ex-clientes atendidos no período de 1994 a 2000 avaliaram bem o material, porém fizeram ressalvas a sua escassez e desatualização. Considerando que boa parte dos participantes do presente estudo foi atendida no período em que se implantou a versão brasileira do Teste de Fotos de Profissões (*Berufsbilder Test - BBT-Br*), que contém fotos mais atualizadas e adaptadas à realidade brasileira, pode-se supor que esse seja um dos motivos que levam os ex-clientes a fazerem uma avaliação mais positiva desse item neste estudo. Por meio do Teste Exato de Fisher foi realizada a comparação entre as categorias de ex-clientes, obtendo-se $p = 1,00$, o que não indica diferença significativa.

No item que avaliava a *competência do estagiário* obteve-se o maior índice do conceito “Excelente” (36,4%), sendo “Bom” o mais freqüente (42,9%). A comparação entre as categorias de participantes, realizada com o Teste Exato de Fisher ($p = 0,19$), não indicou haver diferença significativa entre suas avaliações. Destaca-se na avaliação desse item o bom envolvimento do estagiário de Orientação Profissional com a coordenação dos grupos e atendimento individual, podendo também indicar que estão sendo bem treinados e preparados para a intervenção psicológica, por outro lado, os comentários sobre esse item se distribuem entre a valorização do trabalho realizado pelos estagiários e a insegurança sentida por alguns clientes pelo fato da intervenção ser realizada por profissionais em formação, como apontado a seguir.

Item 6.9: competência dos estagiários foi excelente (...) (homem, 19 anos, grupo, C, atendido em 2006)

Fui atendida por 2 estagiárias que se mostraram competentes (...) (mulher, 21 anos, grupo, C, atendida em 2004)

Os atendimentos deveriam ser feitos por um professor (a) e o estagiário (a). A maioria dos atendimentos só tinha a estagiária. (mulher, 21 anos, grupo, C, atendida em 2003)

Estudos na literatura internacional compararam intervenções de carreira de profissionais com maior ou menor experiência, como seria o caso dos psicólogos-estagiários, e constataram que profissionais mais experientes teriam maior eficácia na intervenção (Whiston et al., 1998, citados por Whiston & Oliver, 2005), porém não haveria diferenças em suas habilidades de determinar interesses relacionados à carreira (Gati & Ram, 2000, citados por Whiston & Oliver, 2005). No entanto, cabe destacar que ainda nos espaços para comentários, alguns clientes se referem ao que denominam de despreparo dos estagiários.

Os estagiários não têm informações nenhuma sobre qualquer atividade (faculdade), quando fazíamos testes elas não passavam nenhuma resposta de como tínhamos nos saído em cada teste. (mulher, 24 anos, grupo, C, atendida em 2001)

Respondi 2 questionários, um no começo do atendimento e outro no final. Achei que eles seriam comentados comigo, senti falta disso. (mulher, 18 anos, individual, C, atendida em 2006)

Penso que as condições oferecidas pelo serviço de orientação profissional poderiam ser melhoradas, no que diz respeito ao atendimento individual e a conclusão da orientação, que para mim deixou a desejar, tendo em vista que não houve um parecer final sobre o meu desenvolvimento no período da Orientação. (mulher, 31 anos, grupo, C, atendida em 2005)

Ainda que o número de avaliações negativas seja pequeno (caracterizado pela porcentagem de respostas “Ruim”, 5,2%), cabe uma melhor averiguação desse quesito, tanto no que se refere à capacidade dos estagiários de informar os clientes em suas demandas e devolver os resultados obtidos nos instrumentos utilizados, de forma compreensível, habilidade que se enquadra nas competências especializadas descritas nos “Critérios Internacionais de Qualificação para o Orientador Educacional e Vocacional” (Talavera, Liévano, Soto, Ferrer-Sama & Hiebert, 2004). Seria plausível, também, estudar a reformulação da entrevista final de devolutiva e do treinamento dos estagiários para ela.

No que se refere à avaliação das *secretarias*, ficam evidentes altos valores de questões sem resposta, que atingiram as marcas de 23,4% para as Casas 7, 34 e 35 e 39% para o CPA. Provavelmente, isso se relaciona ao fato de muitos clientes não terem sido atendidos nos dois locais, não se recordarem onde haviam sido atendidos e/ou não se considerarem aptos a avaliar devido ao pequeno contato com a secretaria, como expresso em alguns comentários.

De qualquer forma, as respostas de conceito “Bom” foram altas (51,9% e 44,2%, respectivamente), seguidas por “Excelente” (23,4% e 39%, respectivamente), tendo se obtido baixos índices de “Regular” (5,2% e 3,9%, respectivamente). Assim, pode-se concluir que os ex-clientes avaliam bem o atendimento da secretaria. Mais uma vez, não foi possível realizar a comparação entre as categorias de ex-clientes, já que não foram obtidas respostas “Ruim/Péssimo” para esse item. Nos espaços de livre manifestação dos participantes, a relação com as secretárias aparece como positiva:

(...) as pessoas da secretaria sempre me trataram bem (...) (mulher, 21 anos, grupo, C, atendida em 2004)

Cumprе ressaltar que o fato de não haver diferença significativa entre a avaliação dos ex-clientes que concluíram ou interromperam o processo em nenhum dos itens sobre as condições oferecidas pelo SOP revela que eles avaliam bem o serviço, mesmo quando não tiveram o benefício do atendimento, e que essa dimensão de análise não constitui um fator decisivo para a interrupção do atendimento.

3.1.3. Processos

A avaliação realizada pelos ex-clientes com relação aos meios utilizados pela Orientação Profissional, no decorrer do atendimento, é apresentada nas Tabelas 11 e 12. A primeira faz menção a itens que as pesquisadoras julgam importantes para o sucesso do processo de Orientação Profissional e a segunda traz os temas trabalhados durante esse percurso. Nos dois casos, foi proposto que os participantes respondessem segundo uma escala Likert de 5 pontos, tendo os conceitos variando entre “Muito Pouco”, “Pouco”, “Mais ou Menos”, “Muito” e “Totalmente”, na primeira fase, e “Nenhuma”, “Pouca”, “Média”, “Muita” e “Extrema”, na segunda. É importante salientar que tal avaliação não foi proposta aos ex-clientes desistentes, afinal, estes não iniciaram o processo de Orientação Profissional. Dessa forma, os ex-clientes desta categoria estarão incluídos nas porcentagens de “Sem respostas” na avaliação dessa dimensão.

Em uma análise mais geral, nota-se que houve um predomínio do conceito “Muito” (28,3%, em média), o que aponta para uma avaliação positiva por parte dos participantes no que se refere às estratégias que visavam contribuir para o processo de tomada da decisão de carreira profissional, durante o processo de Orientação Profissional.

A respeito do primeiro item proposto para a avaliação (*As atividades facilitaram a decisão*), nota-se uma predominância da frequência de respostas “Muito” (42,9%), seguidas por “Mais ou Menos” (24,7%). Neste item, obteve-se um valor de 9,1% de “Péssimo”, o que

deverá ser melhor avaliado. A comparação entre as categorias de ex-clientes foi realizada por meio do Teste Exato de Fisher ($p = 0,37$), que não indicou diferença significativa entre suas avaliações deste item.

Tabela 11 – Distribuição da porcentagem de respostas do total de participantes ($n=77$), segundo os conceitos por eles atribuídos aos itens que contribuíram para o processo da tomada de decisão.

ITENS	Muito Pouco	Pouco	Mais ou menos	Muito	Totalmente	Sem resposta
As atividades facilitaram a decisão	9,1	5,2	24,7	42,9	6,5	11,7
O vínculo com o estagiário me ajudou	7,8	11,7	26,0	28,6	19,5	6,5
O vínculo com os integrantes do grupo me ajudou	5,2	6,5	27,3	26,6	9,1	23,4
Minha participação contribuiu para o processo	2,6	1,3	32,5	32,5	11,7	19,5
Realizei as atividades complementares (externamente)	15,6	9,1	16,9	18,2	11,7	28,6
Fui assíduo às sessões	3,9	2,6	9,1	20,8	53,2	10,4
Tomei consciência sobre o meu processo de escolha	6,5	2,6	9,1	37,7	28,6	15,6
O teste de fotos contribuiu para o processo de escolha	3,9	3,9	35,1	19,5	18,2	19,5
MÉDIA	6,8	5,4	22,6	28,3	19,8	16,9

Em geral, as atividades desenvolvidas foram consideradas pelos participantes como facilitadoras para a tomada de decisão.

A metodologia utilizada nas minhas sessões em grupo foi muito importante para minha decisão, fazendo descobrir mais sobre os cursos e sobre os meus gostos. O método de relacionar fotos, jogos, teatro, música, fábulas, desenho e debates sobre a decisão e os cursos foi enriquecedor (...) (mulher, 20 anos, grupo, C, atendida em 2004)

No entanto, aparecem questionamentos quanto a sua validade para ajudar na tomada de decisão, provavelmente pela expectativa de uma posição mais ativa do orientador profissional, tanto nos comentários, como na questão dissertativa que abordava as sugestões dos participantes.

Não respondi a 1ª afirmação porque, para mim que queria mais confirmar a profissão que tinha em mente, as atividades ajudaram, mas se estivesse mais "perdida" quanto à profissão, acho que não teria tomado uma decisão. (mulher, 19 anos, individual, C, atendida em 2006)

A orientação profissional deveria ser mais incisiva, mais objetiva. Testes de aptidão seriam aplicados. (homem, 53 anos, D, atendido em 2002)

Direcionar mais o aluno, e encaminhá-lo para estágio, na área pré estabelecida, e depois, o reavaliar se está na área mais próxima, ou até a profissão ideal a suas habilidades [sic]. (homem, 39 anos, grupo, C, atendido em 2003)³

Nesse sentido, os ex-clientes parecem ainda esperar intervenção mais diretiva, na qual o orientador profissional assumia um papel mais ativo, como em modalidades estatísticas nas quais, a partir da aplicação de testes, se busca um ajuste entre os interesses e aptidões do indivíduo e as suas possibilidades de escolha. Revelam, possivelmente, um incômodo com a intervenção realizada no SOP/FFCLRP/USP que, no *continuum* proposto por Bohoslavsky (2003), se aproxima da modalidade clínica, em que o psicólogo assume uma postura não diretiva, oferecendo informações e esclarecimentos com o objetivo de favorecer uma decisão autônoma por parte do indivíduo, que assume papel ativo e é tido como capaz de enfrentar e compreender a situação conflituosa. Encontrar o ponto de equilíbrio entre o atendimento às expectativas do orientado e ao mesmo tempo o estímulo a sua autonomia se constitui o maior desafio.

No que se refere ao *vínculo estabelecido com o estagiário e ao vínculo estabelecido com os integrantes do grupo*, observa-se altos índices dos conceitos “Muito” (28,6% e 26,6%, respectivamente) e “Mais ou Menos” (26% e 27,3%, respectivamente), evidenciando a importância atribuída pelos ex-clientes à questão do vínculo, tanto com o estagiário, como com os integrantes do grupo, no sentido de favorecer todo o processo de escolha. O Teste Exato de Fisher foi utilizado para comparar as avaliações das categorias de ex-clientes sobre as contribuições do vínculo com o estagiário ($p = 0,22$) e com os participantes do grupo ($p = 0,64$), não indicando diferença significativa para os itens investigados.

Nos espaços para livre manifestação, a relação com o estagiário foi questionada, indicando uma dificuldade no processo de construção de identidade de psicólogo desses estagiários, que envolve a busca pelo distanciamento ótimo e o desempenho de um papel profissional.

Com relação à interação com as estagiárias achei pouco efetiva, pois eram mais reservadas, limitando-se ao que já tinha sido estabelecido como projeto do dia. (mulher, 19 anos, grupo, C, atendida em 2004)

Sobre o vínculo com o grupo, de forma geral os participantes consideraram favorável ao processo de Orientação Profissional, como mostram as seguintes frases:

A cada encontro percebia que eu não era tão desorientada, as outras pessoas estavam cheias de problemas com familiares, pressão por todos os lados, "crises existenciais" e outros problemas. Enquanto eu estava apenas com uma dúvida, mesmo não sendo a mais "rica" com

³ Foram mantidas as grafias dos ex-clientes nas respostas por escrito às questões dissertativas do QAOP,

pouco dinheiro, as pessoais (psicológicos, se é que eu posso dizer assim) quase não existiam em relação aos outros. (mulher, 20 anos, grupo, C, atendida em 2005)

A minha participação na orientação profissional em grupo foi e será inesquecível, pois foi um momento em que pude compartilhar os meus momentos e dos outros participantes a nossa tão sofrida escolha profissional e a passagem pelo vestibular. (homem, 19 anos, grupo, C, atendido em 2006)

A orientação em grupo foi de extrema importância, pois houve uma troca de experiências entre os participantes. Eu consegui fazer uma reflexão do momento em que vivia; de tensão da decisão, da pressão do estudo e vestibular; de forma mais clara, tranqüila e menos traumática (mulher, 20 anos, grupo, C, atendida em 2004)

Percebe-se a valorização do fator terapêutico “universalidade” (Yalom, 2006), no qual o sofrimento compartilhado no grupo (problemas pessoais, vestibular) permite o processo de comparação social e uma sensação de alívio e fortalecimento de si mesmo. Assim, o processo em grupo parece estar sendo eficiente, auxiliando os clientes diretamente em sua dúvida profissional e indiretamente em questões pessoais.

A respeito da questão seguinte, que aborda a *contribuição da participação do ex-cliente no processo*, percebe-se a mesma atribuição dos conceitos “Mais ou Menos” e “Muito” com a mesma avaliação (32,5%), seguidos pelo “Totalmente” (11,7%). Tais porcentagens revelam que grande parte dos participantes considera importante a participação do próprio indivíduo nos atendimentos, como forma de atingir os objetivos propostos. Para comparar as avaliações dos ex-clientes que concluíram e interromperam, aplicou-se o Teste Exato de Fisher ($p = 0,07$), que não indicou diferença significativa.

As *atividades complementares* também foram avaliadas, obtendo-se o maior índice de questões sem resposta, na avaliação sobre o processo neste estudo. Sobre sua realização, foram obtidas maiores porcentagens nos conceitos “Muito” (18,2%), “Mais ou Menos” (16,9%) e “Muito Pouco” (15,6%), seguidos por “Totalmente” (11,7%) e “Pouco” (9,1%). A partir desses dados, percebe-se grande dispersão nas respostas, indicando que enquanto para alguns clientes a busca de informações fora dos atendimentos (em guias, almanaques, internet, com profissionais da área de atuação pretendida), proposta pelos estagiários, foi realizada satisfatoriamente, auxiliando em seu desenvolvimento de carreira, para muitos não foi uma atividade priorizada, seja por falta de comprometimento com a tarefa de escolha ou por falta de motivação para realização das atividades extra-atendimento. Dessa forma, torna-se importante buscar novas estratégias, visando ampliar a frequência de realização dessas atividades, consideradas essenciais para a exploração das possibilidades, maturação da escolha e sucesso do processo de Orientação Profissional.

Ainda sobre esse tópico, é interessante dar destaque à alta porcentagem de “Sem respostas”. Tal fato pode estar relacionado a um possível constrangimento pela não realização das tarefas extra-atendimento ou, ainda, a não compreensão do significado de “atividades complementares”. A última inferência tem como base alguns comentários dos participantes questionando sobre a realização dessas atividades:

Não foram realizadas atividades complementares externas. (mulher, 31 anos, grupo, C, atendida em 2005)

Não teve? [escrito na frente o item em questão] (mulher, 47 anos, grupo, C, atendida em 2003)

Outra hipótese plausível é que os participantes esperassem a atitudes mais diretivas dos estagiários na busca de informações sobre as carreiras, como entrevistas com profissionais ou visitas a ambientes de trabalho. Ocorre que as estratégias de intervenção utilizadas no SOP visam estimular condutas mais ativas dos clientes na exploração vocacional, uma vez que tal atitude será necessária ao longo do desenvolvimento de carreira.

Para comparar a avaliação para esse item entre os ex-clientes que concluíram e interromperam o processo, foi aplicado o Teste Exato de Fisher ($p = 0,02$), que indicou diferença significativa, apontando que, como mostra a Tabela 13, o percentual de respostas “Totalmente/Muito/Mais ou Menos” é significativamente superior entre os concluintes (72,3%) do que entre os ex-clientes que interromperam o atendimento (25,0%). Considerando a relação entre a categoria do ex-cliente e a realização das atividades complementares (Odds ratio = 7,84 e I.C. 95% (1,40 – 43,98)), seria plausível afirmar que a chance de se realizar as atividades complementares é 7,8 vezes maior quando o ex-cliente é concluinte, o que está em consonância com as hipóteses acima destacadas sobre o comprometimento e a motivação para a tarefa.

Tabela 13 – Distribuição das porcentagens de respostas referentes às atividades complementares, segundo o reagrupamento dos conceitos e as categorias de ex-clientes

	C	I (A + D)
Totalmente/Muito/Mais ou Menos	72,3%	25,0%
Pouco/Muito Pouco	27,7%	75,0%

No quesito *assiduidade*, as respostas foram mais homogêneas, sendo o conceito “Totalmente” escolhido por 53,2% dos participantes, seguido por “Muito” (20,8%), “Mais ou Menos” (9,1%), “Muito Pouco” (3,9%) e “Pouco” (2,6%). Percebe-se que os participantes valorizam a frequência aos atendimentos e demonstram responsabilidade com a tarefa, além

de respeito aos estagiários e aos outros integrantes do grupo, quando atendidos nesta modalidade. A verificação desse item nos questionários sugere que a grande maioria dos ex-clientes que consideram sua assiduidade baixa foram aqueles que interromperam o processo de Orientação Profissional.

A comparação das categorias de ex-clientes foi realizada por meio do Teste Exato de Fisher ($p = 0,001$), que indicou a existência de diferença significativa, uma vez que, como revela a Tabela 14, o percentual de respostas “Totalmente/Muito/Mais ou Menos” é significativamente superior entre os ex-clientes concluintes (98,3%) do que entre aqueles que interromperam o processo de Orientação Profissional (60,0%), como era esperado, devido à natureza dos grupos comparados.

Tabela 14 – Distribuição das porcentagens de respostas referentes à assiduidade, segundo o reagrupamento dos conceitos e as categorias de ex-clientes

	C	I (A + D)
Totalmente/Muito/Mais ou Menos	98,3%	60,0%
Pouco/Muito Pouco	1,7%	40,0%

Considerando a relação entre a categoria do ex-cliente e a assiduidade às sessões (Odds ratio = 38,67 e I.C. 95% (3,70 – 404,53)), pode-se dizer que a chance de se ser concluinte é 38,7 vezes maior quando se é assíduo, o que aponta para a hipótese sobre a relação entre a frequência às sessões e a postura de responsabilidade que se tem com o processo, além de abrir novas possibilidades para a análise do abandono e da desistência, segundo fatores relacionados à disposição, à maturidade e ao próprio comprometimento com a atividade.

Sobre a *tomada de consciência sobre seu processo de escolha*, foram obtidas mais respostas com os conceitos “Muito” (37,7%) e “Totalmente” (28,6%), seguidos do “Mais ou Menos” (9,1%), “Muito Pouco” (6,5%) e “Pouco” (2,6%). Considerando a linha argumentativa das teorias desenvolvimentistas, a Orientação Profissional realizada objetivava possibilitar o desenvolvimento de habilidades para tomada de decisão do ex-cliente, não só no momento de sua escolha profissional imediata, mas ao longo de sua vida. Dessa forma, pode-se concluir que a intervenção atingiu seus objetivos e foi de grande auxílio aos participantes, à medida que favoreceu que o ex-cliente percebesse e tivesse consciência de suas possibilidades e do caminho a ser percorrido para alcançar a escolha. A comparação entre as categorias, realizada pela aplicação do Teste Exato de Fisher ($p = 0,29$), não apontou diferença significativa em suas avaliações.

Nos comentários, a tomada de consciência aparece como tendo ocorrido com o auxílio da intervenção em Orientação Profissional (no caso citado, reorientação de carreira) ou como não sendo possibilitada, como a seguir:

Tomei consciência [sic] sobre minha escolha profissional, porém num momento tardio da vida. (mulher, 46 anos, individual, C, atendida em 2002)

(...) não tomei consciência sobre o meu processo de escolha conforme argumentos explicitados acima. (mulher, 31 anos, grupo, C, atendida em 2005)

Quanto ao último comentário, cabe esclarecer que a participante fez ponderações sobre a entrevista final e a devolutiva dos resultados, citadas e discutidas no item que se refere à competência dos estagiários, mostrando a importância dessas habilidades para o favorecimento da tomada de consciência sobre o processo de escolha do cliente.

O item seguinte avaliava a *contribuição para o processo de escolha que os participantes atribuem ao BBT*, teste projetivo que contém fotos de pessoas em atividade profissional, utilizado em intervenções de carreira para clarificação das motivações expressas em interesse. As respostas foram maiores no conceito “Mais ou Menos” (35,1%), seguido de “Muito” (19,5%), “Totalmente” (18,2%) e “Pouco” e “Muito Pouco” (ambos como 3,9%). Ao se efetuar a comparação entre as avaliações deste item feitas pelas categorias de ex-clientes, por meio do Teste Exato de Fisher ($p = 0,34$), não se obteve diferença significativa.

Percebe-se que, de forma geral, os participantes consideram que a administração do instrumento favoreceu seu processo de escolha, o que também foi evidenciado nos comentários sobre o item:

Os jogos não ajudaram muito, já que o que percebi é que o melhor jeito de realizar a escolha profissional com segurança é obtendo o máximo de informações sobre a carreira. O teste de fotos ajuda muito, pois lá tive certeza sobre quais áreas eu NÃO queria. (mulher, 17 anos, individual, A, atendida em 2006)

No entanto, alguns clientes fazem referência a dificuldades com a utilização do teste, seja pela descrença de sua efetividade, pelo fato de evidenciar conflitos presentes na escolha ou, ainda, pela expectativa de uma intervenção mais direta do orientador profissional e idealização de resolução mágica.

Para mim, o que ocorre na realidade é que os testes desenvolvidos apenas estimularam mais o meu estado de espírito na época, ou seja, estava pensando em fazer agronomia e todos os testes que tinham plantas, meio-ambiente, etc. me faziam me sentir bem [sic]. (homem, 24 anos, grupo, C, atendido em 2001)

Como nas fotos são várias opções, acabei ficando confusa. (mulher, 23 anos, grupo, C, atendida em 2002)

Gostaria que fossem mais diretos, mais precisos na ajuda. E também gostaria que tivéssemos contato direto em oficinas profissionais; ou seja sair a campo conhecer possíveis profissões [sic] pré definidas pelos orientadores. (homem, 34 anos, grupo, C, atendido em 2003)

Ainda no que tange à avaliação dos processos, foram avaliados também o grau de importância dos temas trabalhados durante a Orientação Profissional, que visavam facilitar a aprendizagem sobre o processo de escolha de carreira (Tabela 12).

Tabela 12 – Distribuição das porcentagens de respostas do total de participantes (n=77), segundo o conceito atribuído a importância dos temas trabalhados no processo da tomada de decisão profissional

ITEM	Nenhuma	Pouca	Média	Muita	Extrema	Sem resposta
Escolha da carreira	3,9	2,6	7,8	33,8	40,3	11,7
Medo do vestibular	3,9	10,4	15,6	32,5	20,8	16,9
Medo de errar	3,9	6,5	11,7	36,4	24,7	16,9
Influência da família	11,7	11,7	19,5	27,3	15,6	14,3
Autoconhecimento	0	2,6	15,6	41,6	26,0	14,3
Medo do mundo adulto	10,4	26,0	19,5	18,2	6,5	19,5
Informação sobre as profissões	2,6	2,6	13,0	28,6	39,0	14,3
Mercado de trabalho	1,3	5,2	16,9	28,6	33,8	14,3
Transformações no mundo do trabalho	1,3	3,9	22,1	39,0	16,9	16,9
Dedicação aos estudos	1,3	2,6	27,3	29,9	20,8	18,2
Escola pública e privada	2,6	9,1	22,1	32,5	14,3	19,5
Amizade entre os participantes	2,6	14,3	23,4	22,1	16,9	20,8
MÉDIA	3,8	8,1	17,9	30,9	22,9	16,4

Fazendo uma análise geral das respostas, observa-se que, na maioria dos itens, o conceito “Muita” foi o mais escolhido (30,9%, em média), o que permite concluir que os participantes consideram importantes os temas trabalhados durante o processo de Orientação Profissional.

O primeiro tema investigado foi o da própria *escolha da carreira*, no qual se obteve maior frequência de respostas no conceito “Extrema” (40,3%), seguido por “Muita” (33,8%), “Média” (7,8%), “Nenhuma” (3,9%) e “Pouca” (2,6%). Observa-se que os participantes atribuem grande importância a esse tema, como era esperado, talvez por se constituir o eixo da Orientação Profissional, tanto no que diz respeito à busca pelo atendimento, quanto à intervenção. A aplicação do Teste Exato de Fisher ($p = 0,52$) demonstrou não haver diferença significativa entre a avaliação de ex-clientes que concluíram e interromperam o atendimento.

A seguir, foram avaliados os temas que faziam referência aos *medos do vestibular* e *de errar na escolha*. Nos dois casos, houve um predomínio de respostas “Muita” (32,5% e 36,4%, respectivamente), seguido pelos conceitos “Extrema” (20,8% e 24,7%, respectivamente), “Média” (respectivamente: 15,6% e 11,7%), “Pouca” (10,4% e 6,5%, respectivamente) e “Nenhuma” (ambos com 3,9%). Nos dois casos, revela-se que as

discussões foram importantes para auxiliar os participantes a lidar melhor com essas questões e evitar que isso influenciasse, de maneira negativa, seu processo de escolha. Efetuando a comparação entre as categorias de participantes, o Teste Exato de Fisher ($p = 1,00$, para ambos) não indicou diferença significativa nessas avaliações.

No item que avaliava o *medo do mundo adulto*, houve uma distribuição entre as categorias de resposta. Em ordem, obteve-se: “Pouca” (26,0%), seguido por “Média” (19,5%), “Muita” (18,2%), “Nenhuma” (10,4%) e, por fim, “Extrema” (6,5%). Tal achado sugere que esse não seja um receio dentre os participantes. No entanto, deve-se estar atento a possibilidade de que os ex-clientes não admitam os temores implícitos na transição da adolescência para a fase adulta, inclusive devido a uma possível introjeção dessa cobrança social. A comparação entre as categorias de ex-clientes que concluíram e interromperam o processo, ao se aplicar o Teste Exato de Fisher ($p = 0,13$), não apontou diferença significativa entre as avaliações.

O tema sobre a *influência da família* recebeu, também, respostas distribuídas entre as categorias, sendo a maior frequência no conceito “Muita” (27,3%), seguido por “Média” (19,5%), “Extrema” (15,6%) e “Pouco” e “Nenhuma” (ambos com 11,7%), mostrando uma distribuição não tão discrepante como nos itens anteriores. Possivelmente, isso está relacionado à variação subjetiva quanto à percepção e ao grau de importância que o ex-cliente confere a influência familiar, afinal, esta pode ocorrer de formas sutis (como conjunto de exemplos e referências) ou mais acentuadas (desejo declarado ou veto de determinadas profissões). Além disso, nos comentários sobre esse item, os participantes valorizam tal discussão, mas dificilmente relatam ter recebido a influência de familiares, sendo frequente o apontamento da ocorrência em outras famílias, o que reafirma a importância do tema.

Trabalhar sobre a influência da família é muito importante pois muitos pais "obrigam" o filho a escolher determinada carreira (mulher, 21 anos, grupo, C, atendida em 2004)

O que mais me marcou durante os encontros foi sobre "medo de errar" e "influência da família", onde pude tirar conclusões que nunca podemos ter medo de errar e que a decisão profissional é nossa e não da família. (homem, 19 anos, grupo, C, atendido em 2006)

No meu caso não tinha problemas com a família, eles até me apoiavam, mas nos encontros e conversas ficou evidente que ainda tem muitos pais que pressionam e decidem o curso para os filhos. (mulher, 20 anos, grupo, C, atendida em 2004)

Houve uma ex-cliente desistente que usou um dos espaços para comentários para falar sobre a influência recebida e seus efeitos para sua vida profissional:

Mesmo sem saber o perfil "certo", quis fazer moda ou arquitetura. Meu pai não queria que eu fizesse arquitetura e minha mãe queria moda, porque ela gosta. Não gosto de costurar, mas o

mundo da moda tem um leque muito grande de opções para escolher (...) (mulher, 22 anos, D, atendida em 2002)

Cabe lembrar que os ex-clientes desistentes não foram questionados diretamente sobre os temas trabalhados, uma vez que não participaram do processo, mostrando que é um tema bastante presente. Assim, se considerarmos as respostas dos participantes e as implicações do tema, essa discussão se constitui como essencial durante o processo de escolha profissional. A comparação entre as avaliações das duas categorias de ex-clientes, aplicando-se o Teste Exato de Fisher ($p = 1,00$), não indicou haver diferença significativa entre elas.

No que se refere ao tema *autoconhecimento*, os participantes atribuíram com maior frequência o conceito “Muito” (41,6%), seguido por “Extrema” (26,0%), “Média” (15,6%) e “Pouca” (2,6%), não havendo respostas com o conceito “Nenhuma”. Assim, os dados permitem concluir que todos os participantes reconhecem o valor de se discutir esse tema, mesmo que não lhe atribuam a mesma importância. Além disso, demonstra que os ex-clientes percebem a relevância de se conhecerem também como instrumento facilitador no processo de escolha de carreira, um dos objetivos da intervenção realizada. A aplicação do Teste Exato de Fisher ($p = 0,23$) não indicou diferença significativa entre as avaliações das diferentes categorias de ex-clientes sobre esse item.

Além dessas avaliações já apresentadas, os participantes julgaram as informações sobre as profissões algo de importância “Extrema” (39,0%), seguido por “Muita” (28,6%), “Média” (13,0%), contra “Pouca” e “Nenhuma” (2,6%). Percebe-se que a maioria dos ex-clientes considera essencial a busca e o recebimento de informações sobre as carreiras para amadurecer e realizar sua escolha profissional. Dessa forma, tal tema deve ser constante em todo o processo, tendo também a função de estimular e motivar a exploração de diferentes áreas de estudo e atuação. A comparação das avaliações feitas pelos ex-clientes de diferentes categorias, realizada pelo Teste Exato de Fisher ($p = 1,00$), não indicou diferença significativa.

No que tange às discussões sobre o *mercado de trabalho* e as *transformações sofridas pelo mundo de trabalho*, percebe-se que para o primeiro houve maior concentração nos conceitos “Extrema” (33,8%) e “Muita” (28,6%), ficando em seguida o conceito “Média” (16,9%), enquanto no segundo tema, observa-se uma inversão, sendo o conceito “Muita” (39,0%) o mais escolhido, seguido por “Média” (22,1%) e “Extrema” (16,9%). Tal fato pode estar relacionado ao tipo de preocupações dos clientes, no momento da escolha, por estar mais ligada a realidade e às perspectivas do mercado que os espera do que às constantes

transformações no que se refere ao trabalho, que possivelmente não geram tanto receio. A comparação estatística entre as avaliações das categorias de participantes no que se refere ao mercado ($p = 1,00$) e as transformações do mundo de trabalho ($p = 0,38$), foi realizada com o Teste Exato de Fisher e não indicou diferenças significativas em nenhum dos casos.

Como contraponto à avaliação positiva destacam-se alguns registros no qual aparece o descontentamento frente à discussão desse tema, que não teria sido suficiente.

Informações mais práticas sobre as profissões e mercado de trabalho foram pouquíssimo trabalhadas, limitando-se às tarefas de casa para os participantes, o que às vezes se tornava insuficiente (...) (mulher, 19 anos, grupo, C, atendida em 2004)

É importante ressaltar que a avaliação positiva dos ex-clientes para a relevância dessa discussão sobre o mercado de trabalho é um dado importante e surpreende a equipe do SOP, visto que na prática clínica, percebe-se que muitos grupos querem postergar ou não realizar a discussão sobre a temática. Nessas situações cabe aos estagiários – muitas vezes também receosos em tocar nesse assunto, pela proximidade dessa vivência devido à conclusão da graduação e à entrada no mercado de trabalho – valorizar o eixo temático no processo de Orientação Profissional.

A avaliação do tema *dedicação ao estudo* apontou mais respostas com o conceito “Muita” (29,9%), seguidas por “Média” (27,3%), “Extrema” (20,8%), “Pouca” (2,6%) e “Péssima” (1,3%). Pode-se dizer que os participantes valorizam a discussão no âmbito desse tema, possivelmente como uma forma de manter a motivação para o estudo, considerado importante para o sucesso no vestibular.

A comparação entre as categorias de ex-clientes foi realizada, com o auxílio do Teste Exato de Fisher, obtendo-se diferença significativa entre elas ($p = 0,03$), já que, como mostra a Tabela 15, o percentual de “Extrema/Muita/Média” é significativamente superior entre os ex-clientes concluintes (98,2%) do que entre aqueles que interromperam o atendimento (71,4%).

Tabela 15 – Distribuição das porcentagens de respostas referentes à dedicação ao estudo, segundo o reagrupamento dos conceitos e as categorias de ex-clientes

	C	I (A + D)
Totalmente/Muito/Mais ou Menos	98,2%	71,4%
Pouco/Muito Pouco	1,8%	8,6%

Considerando a relação entre a categoria do ex-cliente e o tema analisado (Odds ratio = 22,00 e I.C. 95% (1,68 – 287,36)), a importância dada ao tema dedicação ao estudo é 22

vezes maior nas respostas de ex-clientes concluintes. Possivelmente, a maior valorização da dedicação aos estudos estaria relacionada também ao maior comprometimento com seu futuro, com o processo de tomada de decisão e, conseqüentemente, com o processo de Orientação Profissional.

O segundo tema que se refere à educação visa analisar as *escolas públicas e privadas*. Obteve mais respostas com o conceito “Muita” (32,5%), seguidas por “Média” (22,1%), “Extrema” (14,3%), “Pouca” (9,1%) e “Péssima” (2,6%). Percebe-se que os participantes julgam a discussão do tema importante no processo do desenvolvimento de carreira, como forma de desmistificar suas idéias sobre o ensino oferecido nas diferentes instituições, assim como das suas possibilidades de sucesso, diminuindo os temores e o sentimento de impotência frente ao desafio do vestibular. No entanto, nas questões dissertativas apareceu ainda esse sentimento de despreparo e desvantagem de uma aluna que concluiu o Ensino Médio em escola pública.

Acredito que alunos de escola particular são melhor preparados. (mulher, 23 anos, grupo, C, atendida em 2002)

A comparação entre as avaliações das categorias de ex-clientes, feita pelo Teste Exato de Fisher ($p = 1,00$), não demonstrou diferença significativa entre elas.

O último tema investigado foi a importância da *amizade entre os participantes do grupo* para o processo de Orientação Profissional, que a maioria dos ex-clientes avaliaram como Média (23,4%), seguido por Boa (22,1%), Extrema (16,9%), Pouca (14,3%) e Nenhuma (2,6%). Dessa maneira, parece que os participantes identificam a interação com os outros integrantes do grupo como elemento facilitador durante o desenvolvimento de carreira, tanto no sentido de troca de experiências, como no vínculo estabelecido entre eles.

Acho que o essencial mesmo é a escolha da carreira e o medo do vestibular, temas que foram bem trabalhados. A amizade entre os participantes foi estimulada, e foi crucial para a troca de experiências. (mulher, 17 anos, grupo, A, atendida em 2006)

A comparação entre as categorias de ex-clientes foi feita, com a utilização do Teste Exato de Fisher ($p = 0,03$), que apontou diferença significativa entre as avaliações deste item, uma vez que o percentual de respostas “Extrema/Muita/Média”, mostrado na Tabela 16, é significativamente superior na categoria de participantes concluintes (83,3%) do que na daqueles que interromperam o processo (42,9%). Considerando-se a relação analisada (Odds ratio = 6,67 e I.C. 95% (1,27 – 35,11)), a importância dada à amizade entre participantes é 6,6 vezes maior entre os ex-clientes concluintes. Possivelmente, tal achado possa estar

relacionado à qualidade do vínculo estabelecido entre os participantes concluintes, facilitado pelo maior tempo de convivência e pelo estreitamento do vínculo.

Tabela 16 – Distribuição das porcentagens de respostas referentes à importância atribuída à amizade entre participantes, segundo o reagrupamento dos conceitos e as categorias de ex-clientes

	C	I (A + D)
Totalmente/Muito/Mais ou Menos	42,9%	83,3%
Pouco/Muito Pouco	57,1%	16,7%

Assim, pode-se afirmar que os participantes avaliam bem as estratégias utilizadas durante o processo de Orientação Profissional valorizam as discussões dos eixos temáticos propostos. As diferenças significativas encontradas na comparação entre as categorias de ex-clientes, no que se refere às estratégias, eram esperadas, pela natureza dos grupos analisados. Já no que se refere aos temas trabalhados, tais dados propõem discussões importantes sobre o envolvimento e o comprometimento desses ex-clientes com a tarefa de escolha.

3.1.4. Outputs

No que se refere aos dados obtidos na avaliação dos resultados atingidos pela Orientação Profissional prestada pelo SOP, foram propostos três conjuntos de informações, investigando primeiramente suas crenças sobre a sua decisão e sobre a utilidade da Orientação Profissional para ajudar outras pessoas; posteriormente, as influências percebidas pelo ex-cliente e; por fim, apresentando alguns itens nos quais a Orientação Profissional poderia ter auxiliado (Tabela 17). Em todos os casos, foi oferecida uma escala Likert de 5 pontos, que varia entre os conceitos “Nada”, “Pouco”, “Mais ou Menos”, “Muito” e “Totalmente”.

O primeiro subconjunto foi avaliado por meio de três questões, iniciadas pela frase “*Acredito que*”, que obteve, em média, 36,8% de atribuições do conceito “Muito”. A primeira investigava sobre o *amadurecimento da escolha profissional*, para a qual os participantes atribuíram, principalmente, os conceitos “Muito” (37,7%), “Totalmente” (22,1%) e “Mais ou Menos” (20,8%). A segunda colocava a *Orientação Profissional como fundamental para a escolha*, o que os participantes julgaram como “Mais ou Menos” (29,9%), “Muito” (24,7%) e “Pouco” (18,2%). Já a terceira questionava se *o tipo de Orientação Profissional realizada poderia auxiliar outras pessoas*, obtendo-se como respostas mais frequentes “Muito” (48,1%) e “Totalmente” (33,8%). Para nenhuma das três questões propostas nesta etapa foi obtida diferença significativa na aplicação do Teste Exato de Fisher ($p = 1,00$; $p = 0,14$ e $p = 0,37$;

respectivamente), na comparação das avaliações realizadas pelas duas categorias de ex-clientes.

Tabela 17 – Distribuição das porcentagens de respostas do total de participantes (n=77), segundo o conceito atribuído aos resultados obtidos com o Serviço de Orientação Profissional

ITEM	Nada	Pouco	Mais ou menos	Muito	Totalmente	Sem resposta
<i>1- ACREDITO QUE:</i>						
Amadureci em relação à minha decisão profissional	5,2	13,0	20,8	37,7	22,1	1,3
A OP foi fundamental para minha decisão	5,2	18,2	29,9	24,7	13,0	9,1
O tipo de OP realizada pode ajudar outras pessoas	1,3	1,3	11,7	48,1	33,8	3,9
MÉDIA	3,9	10,8	20,8	36,8	22,9	4,8
<i>2. ESCOLHA DA CARREIRA FOI INFLUENCIADA:</i>						
Pela família	51,9	16,9	11,7	9,1	2,6	7,8
Pelos amigos	53,5	24,7	10,4	3,9	1,3	6,5
Pelos meus professores	51,9	13,0	13,0	10,4	2,6	9,1
Pelo mercado de trabalho	29,9	13,0	18,2	23,4	7,8	7,8
Por fatores socioeconômicos	26,0	20,8	16,9	18,2	9,1	9,1
Por fatores educacionais e sociais	11,7	15,6	24,7	26,0	11,7	10,4
Pela orientação profissional	15,6	20,8	26,0	23,4	7,8	6,5
Pelos meios de comunicação: televisão, revistas, internet	24,7	22,1	24,7	18,2	3,9	6,5
MÉDIA	33,1	18,4	18,2	16,6	5,8	8
<i>3. A ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL AUXILIOU-ME A:</i>						
Lidar com dificuldades socioeconômicas	22,1	28,6	27,3	10,4	1,3	10,4
Lidar com conflitos pessoais e familiares	19,5	28,6	23,4	14,3	9,1	5,2
Lidar com dificuldades educacionais	20,8	19,5	26,0	22,1	5,2	6,5
Estabelecer objetivos realísticos	6,5	9,1	26,0	42,9	9,1	6,5
Reconhecer meus valores	2,6	6,5	26,0	44,2	14,3	6,5
Desenvolver habilidades de liderança	9,1	19,5	28,6	28,6	9,1	5,2
Desenvolver habilidades para trabalhar em equipe	3,9	9,1	32,5	37,7	9,1	7,8
Desenvolver habilidades para resolver problemas	3,9	15,6	33,8	33,8	11,7	1,3
Desenvolver habilidades para organizar um projeto de vida	6,5	9,1	28,6	37,7	14,3	3,9
Tomar minha decisão profissional	6,5	11,7	20,8	36,4	22,1	2,6
MÉDIA	10,1	15,7	27,3	30,8	10,5	5,6

Os participantes reconhecem o papel da Orientação Profissional para o amadurecimento de sua escolha, assim como a eficiência da intervenção para outras pessoas, no entanto, parecem ter algum receio em afirmar que o processo realizado assumiu um papel fundamental em sua escolha profissional, como no seguinte comentário:

A Orientação Profissional não foi "fundamental" para minha decisão porque já estava praticamente certa sobre a escolha da carreira, mas acredito que ela possa ajudar bastante pessoas que não estejam tão decididas. (mulher, 21 anos, grupo, C, atendida em 2004)

Provavelmente, isso se deve à valorização de sua própria atuação nesse sentido, o que vai ao encontro do objetivo da intervenção em Orientação Profissional: trabalhar com o cliente para que ele pudesse tomar sua própria decisão. Ainda nos comentários, foi bastante freqüente o discurso de que a escolha haveria sido confirmada pela Orientação Profissional, o que ratifica a hipótese levantada anteriormente:

A minha escolha profissional foi influenciada pelo meu auto-conhecimento e pelos contatos que tive com a profissão durante toda minha vida escolar. A orientação educacional serviu para confirmar a minha decisão de forma definitiva. (mulher, 24 anos, grupo, A, atendida em 2002)

Acredito que a maior contribuição foi dar mais segurança a minha escolha profissional, pois esta já estava feita. (mulher, 22 anos, grupo, C, atendida em 2002)

O segundo subconjunto foi apresentado por meio de oito afirmativas que completavam a frase “*Escolha da carreira foi influenciada*”. Nas referências feitas à *família*, aos *amigos* e aos *professores*, a maioria dos participantes utilizou o conceito “Nada” (51,9%, 53,5% e 51,9%, respectivamente) para caracterizar a influência. Realizada a comparação entre as categorias de ex-clientes, com o auxílio do Teste Exato de Fisher ($p = 0,32$, $p = 0,69$ e $p = 1,00$; respectivamente), não se obteve diferença significativa para essas questões. A atribuição do conceito “Nada” também foi bastante freqüente nos itens relativos ao *mercado de trabalho* e aos *fatores sócio-econômicos* (29,9% e 26,0%, respectivamente). Nesses itens, a comparação entre as avaliações dos participantes que concluíram e que interromperam o processo, por meio do Teste Exato de Fisher ($p = 0,55$ e $p = 0,58$; respectivamente), também não indicou diferença significativa entre elas. Os itens pelos quais os participantes julgaram terem sido influenciados “Mais ou Menos” foram os referentes aos *fatores educacionais e sociais*, à *Orientação Profissional* e aos *meios de comunicação* (24,7%; 26% e 24,7%; respectivamente). A comparação entre as avaliações das categorias de ex-clientes, utilizando-se o Teste Exato de Fisher ($p = 1,00$; $p = 0,24$ e $p = 1,00$; respectivamente), também não indicou diferença significativa entre elas.

Assim, os ex-clientes parecem não considerar as influências recebidas como relevantes para sua escolha, seja pela dificuldade em reconhecê-las ou pelo fato de lidarem de forma satisfatória com essa questão, o que indica para uma decisão consciente.

Minha escolha foi pouco influenciada por outras pessoas, depois do curso de Orientação Profissional tive certeza de qual carreira seguir. (mulher, 19 anos, grupo, C, atendida em 2005)

Nesse sentido, Ana Bock e colaboradores (1995) sugerem que o adolescente busca afirmar sua autonomia para decidir, desconsiderando interferências como determinantes da escolha. Os autores recomendam que a Orientação Profissional crie condições para que ele reflita sobre a realidade em que vive, conscientes de que o momento da escolha é individual, mas que está envolto de múltiplas influências.

Contudo, percebem os efeitos dos *fatores educacionais e sociais* – provavelmente, por trazerem noções da realidade, limitando as possibilidades de escolhas tanto dos cursos e faculdades, como das carreiras – e, também, da própria intervenção realizada em *Orientação Profissional* nas suas decisões de carreira. Neste caso, apesar de mais uma vez a Orientação Profissional não ter sido colocada em primeiro plano na escolha, pode-se entender a influência como uma valorização e uma avaliação positiva do processo, uma vez que os participantes apontam sua contribuição, ao mesmo tempo que percebem seus próprios subsídios no percurso de construção da escolha profissional. No caso dos *meios de comunicação*, os valores de “Mais ou menos” e “Nada” foram equivalentes, percebendo-se certa distribuição entre as respostas e, conseqüentemente, aos valores atribuídos pelos participantes a esta influência. Esses dados corroboram os achados de Esborgeo (2008) que mostram que, apesar de utilizarem com frequência a Internet, os jovens não priorizam a busca de informações, de forma a facilitar o processo de escolha profissional, mas sim o lazer e os contatos sociais.

O terceiro subconjunto foi proposto por meio de dez habilidades que poderiam concluir a frase “*A Orientação Profissional auxiliou-me a*”. As questões iniciais se referiam à *capacidade de lidar com dificuldades socioeconômicas e educacionais*, auxílio que os participantes caracterizaram como “Mais ou Menos” (27,3% e 26,0%, respectivamente). A aplicação do Teste Exato de Fisher ($p = 1,00$ e $p = 0,08$) não apontou para diferenças significativas entre as avaliações dos ex-clientes que concluíram e interromperam o processo de intervenção de carreira frente a esses quesitos.

Já em relação aos *conflitos pessoais e familiares*, 28,6% consideraram o auxílio como “Pouco”, o que era esperado para a avaliação deste item, uma vez que a Orientação Profissional não tem esse auxílio como objetivo, mas a observação clínica dá indícios de que, indiretamente, a intervenção contribua nesse sentido, como evidenciado nos comentários:

A orientação por mais que fosse focada na minha decisão profissional, também me ajudou muito em outros âmbitos do cotidiano escolar e principalmente familiar. (mulher, 19 anos, individual, C, atendida em 2004)

A administração do Teste Exato de Fisher ($p = 0,02$) indicou a existência de diferença significativa entre a avaliação das duas categorias de ex-clientes, já que o percentual de “Nada/Pouco” é significativamente superior na categoria de concluintes (57,6%) do que na categoria de ex-clientes que interromperam o atendimento (21,4%). Considerando-se a relação entre a categoria do participante e o auxílio recebido pela Orientação Profissional a esse respeito (Odds ratio = 4,99 e I.C. 95% (1,26 – 19,77)), nota-se que a chance de um cliente considerar que o atendimento auxiliou “Pouco” ou “Nada” a lidar com problemas pessoais ou familiares é 5 vezes maior quando se trata daqueles que concluíram o processo. Dessa forma, pode se levantar algumas hipóteses: (a) ex-clientes concluintes têm mais consciência sobre o foco, as estratégias e objetivos da Orientação Profissional; (b) os ex-clientes concluintes não possuem tantos conflitos pessoais e/ou; (c) esse tipo de conflito se constitui como um fator que influencia a interrupção do atendimento.

Os itens que avaliavam o *estabelecimento de objetivos realísticos*, o *reconhecimento de seus valores*, o *desenvolvimento de habilidades para trabalhar em equipe*, *organizar um projeto de vida e tomar a decisão profissional*, os participantes classificaram o auxílio como “Muito” (respectivamente: 42,9%, 44,2%, 37,7%, 37,7% e 36,4%), demonstrando certa satisfação e avaliação positiva dos resultados obtidos com o desenvolvimento dessas habilidades. A comparação entre as categorias de ex-clientes quanto à avaliação desses itens, utilizando-se o Teste Exato de Fisher (respectivamente: $p = 1,00$, $p = 0,62$, $p = 1,00$, $p = 0,70$, $p = 1,00$) não indicou diferenças significativas entre elas. Houve empate da frequência de respostas entre os conceitos “Mais ou Menos” e “Muito” nos itens sobre o *desenvolvimento de habilidades de liderança* (28,6%) e *para resolver problemas* (33,8%), mostrando uma distribuição das respostas dadas pelos participantes na avaliação desses quesitos. A aplicação do Teste Exato de Fisher ($p = 0,12$ e $p = 1,00$; respectivamente), visando comparar as avaliações desses itens entre as duas categorias de ex-clientes, não indicou diferença significativa entre elas.

A avaliação positiva dos itens *estabelecimento de objetivos realísticos*, *organizar um projeto de vida e tomar a decisão profissional* se destaca como uma avaliação favorável da intervenção realizada, afinal, esta tinha esses itens como objetivos principais. Os itens *desenvolvimento de habilidades de liderança* e *para trabalhar em equipe* também obtiveram boas avaliações. Apesar de não se caracterizarem como objetivos diretos da intervenção, eles se relacionam ao trabalho realizado em grupo e revelam boa utilização desse mecanismo.

No que se refere aos resultados obtidos, a intervenção em Orientação Profissional realizada parece ter atingido seus objetivos, uma vez que os participantes valorizam sua

própria atuação na escolha, apontam para uma decisão consciente e percebem as habilidades de estabelecer objetivos realísticos e organizar um projeto de vida – seus objetivos diretos.

3.1.5. Questões dissertativas

Ao final do questionário foram propostas questões referentes ao projeto de vida profissional do participante e sugestões para outros atendimentos do SOP. No caso dos ex-clientes que interromperam o processo, havia ainda uma questão relativa aos motivos que levaram a essa interrupção, pela qual a apresentação dos dados será iniciada.

Quando questionados sobre os *motivos da desistência ou do abandono do processo de Orientação Profissional*, os participantes respondem com base em variáveis específicas do paciente; da instituição e; do tratamento e terapeuta (Lhullier & Nunes, 2004).

A maioria dos ex-clientes refere-se a variáveis específicas do cliente, como dificuldades pessoais ou dificuldade de conciliar seus horários de estudo com os das sessões. Outros julgam que o tempo de participação no processo, ainda que parcial, foi suficiente para a tomada de decisão profissional, como mostram os exemplos a seguir.

Na época, em razão de eu estudar de manhã e realizar atividades extracurriculares a tarde, foi difícil conciliar os horários pois moro longe da USP e às vezes eu chegava atrasada, então resolvi interromper o atendimento. (mulher, 21 anos, grupo, A, atendida em 2001)

Na época eu engravidei e não pude continuar, pois a Orientação (ou seja, a USP) fica muito longe de casa e para voltar sozinha tarde da noite eu fiquei com medo. (mulher, 34 anos, grupo, A, atendida em 2005)

O motivo que me levou a interromper o atendimento da Orientação Profissional, inclusive deixando bem esclarecido aos responsáveis pelo meu atendimento, foi por motivo de saúde (...) (mulher, 19 anos, grupo, A, atendida em 2006)

Creio que por achar que o processo já foi suficiente para o que eu estava procurando. (mulher, 24 anos, individual, A, atendida em 2001)

Em algumas situações, destacam variáveis institucionais, como as limitações do SOP, no que se refere à precariedade das instalações físicas e ao número insuficiente de vagas, para atender a demanda da comunidade.

(1) A sala de atendimento, no aspecto físico, deplorável... (homem, 53 anos, D, atendido em 2002)

Pelo que eu me lembro, não havia vagas ou eu não fui escolhida como prioridade. (mulher, 21 anos, D, atendida em 2002)

Cumprе destacar que por ser um serviço-escola a função do SOP é formar profissionais da Psicologia. O SOP tem um número de vagas que depende do número de estagiários e os horários são limitados. Quando o número de inscritos é superior ao número de

vagas, os principais critérios de exclusão no atendimento são: incompatibilidade de horário, falha na comunicação por telefone ou correio, ou o candidato a cliente estar cursando as séries iniciais do ensino médio. Essas pessoas recebem a informação, por carta, de que ficarão em uma lista de espera para o semestre subsequente, no qual elas terão prioridade para o atendimento, e recebem, também, a indicação de outros serviços na comunidade. No entanto, cabe a sugestão de que a equipe reflita sobre a estratégia utilizada na comunicação sobre a insuficiência de vagas e sobre alternativas de atendimento na comunidade.

No que se refere às variáveis da intervenção e do terapeuta, são apontados problemas como: o desempenho questionável dos estagiários, a relação com o grupo e a insuficiência de atendimento à demanda, como ilustrado a seguir.

... (2) Horários: a sessão começava atrasada e terminava adiantada. Cancelamentos; (3) Falta de competência pedagógica e técnico-científica por parte da estagiária; (4) Em nada atendeu aos meus anseios. (homem, 53 anos, D, atendido em 2002)

Não me senti à vontade com o grupo como um todo. Nem com os participantes, nem com as estagiárias. As estagiárias ficavam sérias o tempo todo, mesmo após terminada a sessão. Anotavam o tempo todo o que falávamos e não nos olhava no rosto. Não me senti bem com esse método adotado. (mulher, 21 anos, grupo, A, atendida em 2003)

Na última resposta, pode-se identificar certa dificuldade dos estagiários tanto na função de psicólogo como nas intervenções em grupo, especificamente no desempenho do papel de coordenador no modelo de grupo operativo proposto por Pichon-Rivière, o que prejudica o vínculo estabelecido com os participantes e influencia sua motivação para continuar o processo. A questão do vínculo é bastante discutida na literatura quando se trata de psicoterapia, mas pouco enfocada no âmbito da Orientação Profissional, o que se estende para a diferença de importância atribuída pelos profissionais ao seu estabelecimento nas relações com o cliente nesses dois contextos (Heppner, O'Brien, Hinkelman e Flores, 1996, citados por Whiston & Oliver, 2005).

Dessa forma, os participantes colocam questões de ordem pessoais como os motivos principais para a interrupção do atendimento, citando com menor frequência problemas relacionados ao serviço, como a questão do número de vagas e condições oferecidas ou de âmbito interpessoal, como o relacionamento com os estagiários e participantes. No entanto, esses pontos destacados podem ser melhor trabalhados no SOP para o aprimoramento do atendimento oferecido e da formação dos psicólogos-estagiários.

As expectativas quanto ao plano de carreira giram em torno da realização e sucesso profissional – associado ou não ao aspecto financeiro – e campo de estudos escolhido. É marcante a valorização da carreira acadêmica e de cargos públicos.

Pretendo terminar meu curso (Direito), fazer especializações e prestar concursos públicos, podendo assim obter uma vida estabilizada. (mulher, 21 anos, grupo, A, atendida em 2001)

Como estou terminando a faculdade, neste ano de 2007 pretendo preparar meu currículo para seguir a pós-graduação e, paralelamente, seguir uma carreira docente. (mulher, 24 anos, grupo, A, atendida em 2002)

Trabalhar na área de química forense e ser bem remunerada e reconhecida. (mulher, 18 anos, individual, C, atendida em 2006)

Espero que eu consiga ser um excelente profissional, que me realize e que principalmente, goste muito do que faço. (mulher, 18 anos, grupo, A, atendida em 2006)

Alguns participantes destacam as dificuldades encontradas em sua vida profissional e os desafios que ainda terão que enfrentar.

Hoje em dia praticamente nenhum. Gosto de estudar, lecionar, mas são coisas que a falta de oportunidade e o mercado de trabalho, a cada dia fecham as portas, mormente para quem tem 53 anos de idade. Sou forçado a atuar em áreas diversas. (homem, 53 anos, D, atendido em 2002)

Ainda expectativas poucas pois as condições sociais não favorecem, e para entrar em Universidade pública você tem que estudar pelo menos 3 anos que seria do ensino médio em escola particular, e para isso é necessário ter dinheiro. (mulher, 21 anos, grupo, C, atendida em 2003)

Quando questionados sobre as *sugestões para atendimentos futuros*, os participantes se referem às atividades e à metodologia utilizadas.

Seria interessante se a orientação vocacional oferecesse palestras com profissionais de nossos interesses, um contato maior com a futura profissão. (mulher, 18 anos, grupo, C, atendida em 2006)

Embora tenha sido muito bem atendido pela USP na época, acho que faltou abordar mais os temas sobre as profissões, uma a uma, estimular o raciocínio e visão de futuro do estudante indeciso. (homem, 24 anos, grupo, C, atendido em 2001)

Deveriam realizar palestras com profissionais das áreas respectivas aos alunos, e levá-los a conhecer o ambiente de estudo e trabalho desses profissionais dentro da USP. (mulher, 18 anos, grupo, A, atendida em 2006)

Sugiro visitas ao campus da USP, bate-papo com alunos e professores dos diversos cursos. (mulher, 18 anos, grupo, C, atendida em 2006)

A demanda de informação sobre as profissões pode estar relacionada às expectativas de reprodução no SOP do que é costume nas escolas de Ensino Médio, que realizam workshops e palestras informativas. Na distribuição de níveis de intervenção profissional, propostos por Spokane (2004) e apresentados anteriormente, a informação profissional encontra-se no primeiro estágio e, por partir do pressuposto que os interessados não necessitam de uma supervisão direta para sua realização, normalmente é oferecida pelas

escolas de Ensino Médio e universidades, por meio de sites, catálogos impressos e feiras de profissões. No SOP, a busca de informação sobre as profissões é estimulada, oferecendo-se revistas, guias e sites da internet para esse fim, mas a preocupação durante o processo de Orientação Profissional está focada em processar e elaborar a informação, visto que os atendimentos oferecidos encontram-se nos níveis IV (consulta psicológica em grupo) e V (consulta psicológica individual), nos quais a participação do psicólogo é maior (Spokane, 2004). Assim sendo, se considera que mais do que buscar informações, a adequação de seu uso está diretamente relacionada com a contribuição do especialista em Orientação Profissional no processo de escolha de carreira (Whiston & Oliver, 2005). No caso das propostas de visitas, como já dito, elas ocorrem quando o grupo demonstra claramente o interesse. Para isso, os estagiários devem estar atentos a demanda, para possibilitar o acesso dos clientes a essas realidades profissionais. Cabe ressaltar que a busca e a elaboração da informação profissional são essenciais no desenvolvimento de carreira e poderiam ser melhor trabalhadas no processo, para auxiliar o cliente no alcance de seus objetivos e na percepção do amparo dos psicólogos-estagiários.

Além dessas sugestões, os participantes incentivam a manutenção do SOP, por meio de divulgação e ampliação das vagas oferecidas, o que pode ser entendido como uma valorização do serviço oferecido.

Abrir mais vagas para que várias pessoas possam se beneficiar. (mulher, 27 anos, individual, C, atendida em 2002)

Na época fiquei sabendo desta orientação por anúncio de jornal. Gostaria que fosse mais divulgado juntamente com as escolas de ensino médio, pública e particular. (mulher, 46 anos, individual, C, atendida em 2002)

Deveria ser mais divulgada na TV, rádio ou outros meios de comunicação, pois nem toda a população tem acesso a esses atendimentos, que são importantes para a escolha profissional de cada um. (mulher, 19 anos, grupo, C, atendida em 2005)

Cumpram-se destacar que a divulgação tem sido feita na mídia por meio da Assessoria de Imprensa da USP e com certa cautela para evitar falsas expectativas, tendo em vista a limitação do número de vagas.

Outro dado importante para tal conclusão é o elevado número de registros na seção comentários elogiosos sobre o processo em si e seus efeitos.

(...) gostei muito do atendimento oferecido, pude conhecer melhor minhas aptidões, vocês estão de parabéns. (mulher, 4 anos, individual, C, atendida em 2003)

Foi muito bom, para mim, fazer essas sessões e se hoje estou feliz com a minha carreira eu tenho que agradecer a esse serviço. (mulher, 20 anos, individual, C, atendida em 2004)

Continuem ajudando, orientando e qualificando pessoas com dificuldades para decidirem um melhor caminho profissional. (mulher, 19 anos, grupo, C, atendida em 2003)

Pode-se inferir, portanto, que os participantes valorizam os resultados da intervenção realizada e vêem a realização de atividades exploratórias para obtenção de informação sobre as profissões e suas áreas de atuação como uma estratégia interessante de se aprimorar o serviço. Além disso, a sugestão de ampliação e divulgação pode demonstrar que julgam o trabalho realizado relevante e executado de forma eficaz.

3.1.6. Avaliação do questionário

A última questão do questionário investigava sobre o alcance do próprio instrumento de coleta de dados, no que se refere aos aspectos mais relevantes para a avaliação. Tratava-se de uma questão objetiva, em forma de escala Likert de 6 pontos, oferecendo as seguintes categorias de resposta: “Muito bom / muito bem”, “Bom / Bem”, “Regular”, “Fraco / pouco”, “Muito fraco / muito pouco” e “Não sei / não se aplica”.

Os resultados quantitativos (Tabela 18) mostram que, de um modo geral o questionário foi bem avaliado, visto que houve uma concentração de respostas dos conceitos “Muito bom / muito bem” (44,2%) e “Bom” (37,7%), seguidos por “Regular” (9,1%). Tal achado pode indicar que o estudo abordou os temas que os participantes julgam importantes para uma avaliação fidedigna da intervenção realizada no SOP.

Tabela 18 – Distribuição das porcentagens de respostas do total de participantes (n=77), segundo o conceito atribuído ao alcance do questionário

Avaliação do Questionário													
Muito bom / muito bem		Bom / bem		Regular		Fraco / pouco		Muito fraco / muito pouco		Não sei / não se aplica		Sem resposta	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
34	44,2	32	41,6	7	9,1	1	1,3	0	0	1	1,3	2	2,6

Foi bastante freqüente, tanto nos comentários, como na respostas da questão sobre sugestões, a fala de não recordarem com exatidão sobre o atendimento e outros itens avaliados, devido ao grande intervalo entre o atendimento e a administração dos questionários, como em:

Foi difícil avaliar esses itens porque eu já não me recordo das atividades feitas. Quando eu fiz a orientação profissional eu tinha 18 anos, isso foi há 5 anos. (mulher, 23 anos, grupo, C, atendida em 2002)

Não lembro sobre o atendimento na secretaria. Faz muito tempo. (mulher, 22 anos, D, atendida em 2002)

Particpei do serviço de orientação profissional em 2003, muitas coisas questionadas nesta, não me recordo e tive algumas dificuldades. (mulher, 21 anos, grupo, C, atendida em 2003)

Nesse sentido, algumas das sugestões se relacionaram ao período mais adequado para a realização da pesquisa, propondo que a avaliação ocorresse em um intervalo mais curto ou em seguida a conclusão da intervenção:

Não posso dar muitas sugestões porque como já fazem [sic] anos que fiz, já não me recordo muito bem. O questionário deveria ser feito antes, prazo máximo de 2 anos. (mulher, 23 anos, grupo, C, atendida em 2002)

Minha sugestão é que este questionário seja feito num prazo menor após a realização da orientação. (mulher, 44 anos, individual, C, atendida em 2002)

Não consigo lembrar, acho que essa pesquisa deveria ter sido realizada logo após o término da orientação. (homem, 39 anos, grupo, C, atendido em 2003)

A preocupação com o intervalo entre a avaliação e o final da intervenção é uma questão que deve ser analisada com cuidado. Se por um lado a distância temporal acaba se constituindo como um empecilho para as respostas, sobretudo em função da memória, por outro, auxilia na tentativa de garantir um olhar mais distante da experiência sem o viés da influência do término do atendimento e da separação orientado-orientador. A avaliação logo após a intervenção também teria a influência, positiva ou negativa, do resultado do vestibular. Foi por este motivo que se optou, neste estudo, pelo intervalo mais longo. No entanto, a crítica é pertinente e deve ser considerada em estudos posteriores, refletindo sobre a possibilidade de propor a avaliação anualmente para aqueles ex-cliente que foram atendidos há dois ou três anos pelo serviço.

3.2. Entrevistas

As entrevistas, como apontado anteriormente, foram realizadas com uma amostra de ex-clientes que não responderam ao questionário ($n = 4$). As participantes são todas do sexo feminino, com idades entre 20 e 29 anos ($M_{idade}=22,75$; $DP_{idade}=4,19$), atendidas em grupo e provenientes de Ribeirão Preto. No que se refere à escolaridade, todas têm Ensino Médio completo, sendo que três seguiram seus estudos e cursam o ensino superior.

O roteiro de entrevista (Apêndice 5) previu abordar o possível contato com o questionário, a motivação para participar dessa segunda etapa do estudo, a avaliação geral que fazem do SOP e de suas contribuições, além de oferecer um espaço para sugestões.

Sobre os questionários, todas as entrevistadas afirmam terem recebido o material, no entanto, apenas uma ex-cliente afirma ter tido um contato com ele, chegando a respondê-lo. Valoriza o intuito da pesquisa, mas não tece uma apreciação do questionário em si.

Eu recebi, preenchi, mas foi logo quando eu tive neném e ele teve uns problemas de saúde... Na correria, eu não lembro se postei no correio, não sei onde eu coloquei (...) eu preenchi e achei uma coisa legal... Puxa, tanto tempo passou e vocês lembraram da gente ainda... (mulher, 29 anos, D, atendida em 2003)

Afirmam não terem respondido ao questionário por estudar em outra cidade e ter contato tardio com o material, por ter deixado para responder mais tarde e por problemas de saúde na família.

Eu recebi, mas acabei não respondendo porque eu tava morando fora, né, aí quando eu cheguei e fui ver a data já tinha passado, né, a data pra enviar, aí eu acabei não enviando (...) (mulher, 21 anos, C, grupo, atendida em 2004)

Não... Quer dizer, quando eu cheguei da faculdade peguei o envelope, junto com as outras cartas (...) Quando fui ver, ele já tava aberto, só puxei os papéis, vi que tinha esse símbolo da USP [aponta o cabeçalho do TCLE] e deixei em cima da escrivaninha. Quando voltei, não estava mais lá (...) Aí, depois de um tempo, vi minha irmã usando as folhas de rascunho para desenhar, daí não dava mais para enviar pra vocês (...) (mulher, 21 anos, C, grupo, atendida em 2006)

Eu recebi e li que era pra responder, mas eu acabei nem respondendo... Deixei pra responder semana que vem, outro dia, porque eu tava no final do semestre, cheia de prova, e no fim nem respondi (...) (mulher, 20 anos, A, grupo, atendida em 2005)

Quando questionadas sobre os motivos que as levaram a concordar com a entrevista, apesar de não terem participado da etapa anterior de respostas aos questionários, afirmam considerarem positiva a participação na Orientação Profissional e julgarem importante participar, seja para auxiliar os clientes atuais ou para contribuir com a pesquisa e pesquisadores.

Ah, porque... foi bom pra mim a orientação, tanto que eu to seguindo uma carreira que eu nunca tinha pensado em fazer (...) Então, já que pôde me ajudar, eu posso contribuir com a entrevista. (mulher, 21 anos, C, grupo, atendida em 2004)

Ah... Foi muito bom pra mim ter feito o curso... Aí eu pensei que gostaria que se eu tivesse passando agora pela Orientação Profissional gostaria que fizessem isso para me ajudar... (mulher, 21 anos, C, grupo, atendida em 2006)

eu já não tinha respondido o primeiro e eu sei o quanto é difícil, o quanto vocês precisam desse resultado... Falei 'Não, deixa eu ir, porque eu já não fui muito legal no primeiro, por não ter respondido, que era tão fácil, era só responder e mandar. Não, o segundo, deixa eu participar porque eu sei que é importante', né? (mulher, 20 anos, A, grupo, atendida em 2005)

Assim, eu to na área de saúde também... Assim como vocês precisam, eu posso precisar de vocês mais pra frente também... Que que custa ajudar? (mulher, 29 anos, D, atendida em 2003)

A avaliação geral do SOP é feita pelas participantes pautando-se na estrutura do processo que permitiria autoconhecimento para escolha profissional, no entrosamento com o

grupo e os orientadores profissionais, que teria favorecido a adesão, no desejo de conhecer o serviço e confirmar a escolha profissional e, por fim, no contato com estudantes de Psicologia.

Foi muito bom... É um curso de três meses, né, eu achei... porque hoje em dia você responde um questionário e já sai com o resultado, né, e ele foi de três meses... Ele deixa a gente descobrir, a pessoa não fala, né, o que você vai ser, ela deixa você descobrir, tanto que no último dia é você quem dá as respostas, quem tira suas próprias conclusões (...) (mulher, 21 anos, C, grupo, atendida em 2004)

Foi muito bom... Assim, no começo eu não tava muito animada... Eu era a mais velha do grupo e achava que eles falavam muita bobagem, eles eram muito perdidos, sabe... Os orientadores ficavam quietos e eu ficava esperando que eles falassem alguma coisa... Aí, depois da terceira entrevista, mais ou menos, eles disseram que tinham ficado quietos para ouvir a gente e que agora eles iam começar a falar o que achavam... A partir daí eu comecei a gostar muito... Os orientadores eram muito engraçados e o grupo era muito legal também... A gente foi se enturmando e eu ficava esperando dar o horário para ter de novo o encontro (...) Mas depois eu vi que tinha sido importante o começo, eles nos ouvirem (...)

(mulher, 21 anos, C, grupo, atendida em 2006)

Eu achei muito bom, só que pra mim, por isso que eu nem continuei, eu já tava com a idéia tão formada do que eu queria [Psicologia], já não tava valendo tanto, porque eu já sabia o que eu queria. E eu fui mais pra ter certeza. E aí, quando eu entrei em contato com o pessoal, porque a gente acaba tendo contato com os estudantes de lá, foi aí que eu decidi e não tinha nem o que pensar mais (...) (mulher, 20 anos, A, grupo, atendida em 2005)

Então, quando eu vim, foi uma sessão só, eu tava passando por um monte de crises (...) Então, dessas etapas, eu passei só pela entrevista, pela primeira entrevista (...)

Só que, nessa época, eu já sabia que eu queria fazer área de saúde... e eu queria também fazer muito... muito Biologia... Então eu sabia que ou era saúde ou era Biologia mesmo... então eu vim só pra conhecer mesmo... Porque eu tinha certeza do que eu queria (...)

(mulher, 29 anos, D, atendida em 2003)

Quanto às contribuições percebidas com a Orientação Profissional realizada, as participantes que concluíram e abandonaram o processo se referem à escolha da carreira, às alterações percebidas no âmbito familiar e à troca de experiências com o grupo.

Auxiliou muito, porque eu ia fazer uma carreira que não tinha nada a ver comigo (...) E me apresentou muitos caminhos, né, muitas áreas e eu pude optar por uma (...)

(mulher, 21 anos, C, grupo, atendida em 2004)

Acho que além de me ajudar a decidir, ajudou também no âmbito familiar... No meu caso, meus pais queriam que eu fizesse alguma coisa pro lado de Direito e eu estava em dúvida entre Direito e Arquitetura... Fui fazer o curso [Orientação Profissional] sem querer muito... Meu pai que falou que seria importante, que era de graça, que era bom, que era bom... Aí eu fui (...) Com o curso descobri que tinha muitas características minhas que combinavam com arquitetura... Sabe, a gente fica meio inseguro e quando ouve uma palavra de um profissional, ou alguém que logo será profissional, que trabalha nessa área, a gente fica mais confiante (...)

(mulher, 21 anos, C, grupo, atendida em 2006)

O que me ajudou foi que eu entrei mais em contato com a área que eu queria... Porque eu sempre quis Psicologia, mas nunca tinha conversado ou entrado mais em contato... Então me ajudou nisso e a convivência que eu tive com as pessoas do grupo... Foram os que mais me ajudaram (...) (mulher, 20 anos, A, grupo, atendida em 2005)

As sugestões apresentadas reforçam o indício de que realizar a pesquisa com um intervalo menor após o atendimento seja mais adequado, uma vez que uma participante afirmou não se lembrar com nitidez do processo realizado.

Olha... Eu não me lembro nada, porque faz um tempinho já que eu fiz a Orientação... Mas acho que foi bem sucedido (...) (mulher, 21 anos, C, grupo, atendida em 2004)

Além disso, houve a sugestão de realização de reuniões de *feedback* com os pais sobre o processo de Orientação Profissional de seus filhos, o que facilitaria a comunicação entre eles e a aceitação de suas escolhas. A mesma participante alude a questões estruturais do SOP, no que se refere à localização e iluminação.

Acho que minha sugestão seria essa: de ter uma reunião com cada pai para falar dos resultados do curso (...) Mas era muito longe [o SOP]... E ficava tudo escuro quando a gente saía do curso... Os orientadores ficavam lá com a gente, mas a gente sabia que estava prendendo eles, então falava pra eles irem embora... Sempre sobrava eu e mais dois meninos... Minha mãe até chegou a comentar com a mãe de um deles que tinha que colocar o curso em um lugar mais próximo do centro do campus, mais movimentado, ou pelo menos melhorar a iluminação (...) (mulher, 21 anos, C, grupo, atendida em 2006)

Cabe ressaltar que desde a pesquisa realizada por Loosli (2003), que avaliou a percepção dos familiares de ex-clientes sobre a Orientação Profissional realizada no SOP, esse tem sido um tema freqüente de ponderação. No estudo, os pais indicaram que gostariam de saber mais sobre o processo pelo qual seus filhos estavam passando. Na tentativa de atenuar essa necessidade, foi implantada uma reunião inicial com os pais, na qual a docente responsável pelo SOP, Profa. Dra. Lucy Leal Melo-Silva, oferece informações sobre o processo de Orientação Profissional, os temas que serão trabalhados, além de fazer uma breve apresentação do Serviço. Ainda pensando nos significados do desejo dos pais de conhecerem melhor o percurso dos filhos na Orientação Profissional, foi iniciado um grupo de pais, cujos filhos estavam em atendimento no SOP, inicialmente como estudo piloto de um projeto de mestrado (Almeida & Melo-Silva, 2007) e, depois, no projeto de mestrado propriamente dito. Objetivava fornecer um espaço para os pais pensarem e trocarem experiências sobre (1) suas expectativas sobre o próprio grupo, as que têm frente ao futuro profissional do filho e as que acreditam que os filhos tenham nesse sentido; (2) os elementos que os pais pensam que influenciam a escolha da profissão; (3) a comunicação que tem com o filho sobre a escolha profissional e (4) as atividades que praticam na sua vida familiar para contribuir para o processo de escolha profissional; considerando que o que os pais pensavam, sentiam ou faziam, interferia naquele momento da vida dos filhos e em sua escolha profissional.

Tal preocupação também foi foco de estudo em outros países e permitiu em estudo comparativo entre grupos de pais brasileiros, na realidade do SOP/FFCLRP/USP, e

portugueses, na realidade da Consulta Psicológica Vocacional do Departamento de Psicologia da Universidade do Minho, em Portugal, no âmbito da Orientação Profissional de seus filhos (Almeida; Melo-Silva; Faria & Taveira, 2008), que indicou haver semelhança no desejo parental de que os filhos concluam o ensino superior, tenham independência financeira, sucesso e realização profissional e que, na esfera pessoal, sejam felizes.

Outra sugestão foi quanto à organização dos grupos. A princípio, a participante acreditava que ter grupos homogêneos seria favorável ao processo. No entanto, afirma perceber o enriquecimento trazido pelas diferentes experiências pessoais.

Ah... Não sei... Antes eu achava que poderia ser dividido em turmas da mesma idade ou que estivesse todo mundo mais ou menos no mesmo ano: no terceiro ou no primeiro ano de cursinho (...) Mas eu não sei... Agora eu não sei mais se é tão necessário, porque eu aprendi tanto com tanta gente mais velha, que as vezes eu acho que a intenção do programa é essa mesmo, né? (mulher, 20 anos, A, grupo, atendida em 2005)

A participante desistente aproveitou o espaço para valorizar a pesquisa enquanto acompanhamento a longo prazo e avaliação de procedimentos.

(...) eu acho que vocês estão no caminho certo... Porque antes vocês queriam saber o que eu queria fazer, agora vocês pegam a pessoa para saber como foi o procedimento de lá até aqui... Fazem um acompanhamento a longo prazo (...) (mulher, 29 anos, D, atendida em 2003)

De forma geral, o contato com a amostra de ex-clientes que não responderam ao questionário possibilitou uma maior compreensão dos motivos que levaram grande parte dos ex-clientes a não participarem daquela etapa do estudo, inclusive confirmando algumas hipóteses das pesquisadoras. A participação nessa segunda etapa parece dever-se a satisfação com a Orientação Profissional realizada e ao intuito de auxiliar a pesquisa e, conseqüentemente, os clientes em atendimento, enfatizando, também, o fato de estarem de férias e terem maior disponibilidade.

Além disso, as sugestões trouxeram reflexões importantes para o aprimoramento do serviço, desde sua infra-estrutura até o modelo de intervenção. Ao que parece, as mudanças implementadas no serviço estão caminhando de acordo com a demanda dos clientes, sendo importante valorizar suas sugestões e buscar adaptá-las à realidade do serviço em questão.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação de intervenções de carreira tem como objetivo tornar o processo de Orientação Profissional mais eficaz e adequado ao momento histórico em que está inserido, tendo como uma de suas funções interferir na eficiência do trabalho do orientador profissional com seus clientes (Chartrand & Walsh, 2001). Dessa forma, este estudo pretendeu investigar a visão dos ex-clientes sobre o SOP/FFCLRP/USP, a fim de obter ferramentas para seu aprimoramento.

Cumprir destacar alguns limites metodológicos encontrados nesse estudo, que podem ser revistos em pesquisas futuras. O primeiro é a diferença de intervalos de tempo entre a intervenção em Orientação Profissional e a realização da pesquisa, uma vez que variaram de um a seis anos. Considera-se que esse modelo de coleta de dados pode ter influenciado os dados, no entanto, o SOP não conta com uma equipe de funcionários para a organização, sistematização e tratamento dos dados. Outra limitação foi o uso do correio como forma de acessar os ex-clientes. Apesar de ter havido o cuidado de entrar em contato por telefone com os ex-clientes, o número de respostas, ainda que dentro da média descrita na literatura (Selltiz, Wrightsman & Cook, 1987), foi inferior às expectativas das pesquisadoras.

Este estudo inspira muitas possibilidades de investigação no âmbito da avaliação de serviços: estudos ao término da intervenção com intervalo fixo entre dois e três anos, estudos de *follow up*, longitudinais, considerando variáveis como faixa etária, por exemplo. E, de avaliação de processos e resultados mais focados nas decisões de carreira e no projeto de vida.

Considera-se que o presente estudo traz reflexões importantes para o aprimoramento do serviço avaliado e contribuirá para a produção do conhecimento científico na área, sobretudo na questão da avaliação de programas e serviços e de processos e resultados na realidade brasileira.

BIBLIOGRAFIA

- Almeida, F.H. (2003). *Avaliação da Intervenção em Orientação Profissional em uma Clínica Escola na Visão de Ex-Clientes*. Manuscrito não publicado, Monografia de Conclusão do Programa de Bacharelado, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.
- Almeida, F. H. & Melo-Silva, L. L. (2006). Avaliação de um Serviço de Orientação Profissional: A perspectiva de ex-usuários. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 7(2), 81-102.
- Almeida, F.H. & Melo-Silva, L.L. (2007). Grupo de Pais: Relato de experiência em Grupo Operativo [Resumo]. *Congresso Latinoamericano de Orientação Profissional da ABOP, 1º Simpósio Brasileiro de Orientação Vocacional e Ocupacional*, 8 (p. 147). Bento Gonçalves, RS.
- Almeida, F.H; Melo-Silva, L.L.; Faria, L., & Taveira, M.C. (2008). Aspiraciones familiares en las opciones vocacionales de los adolescentes: estudio comparativo entre Brasil y Portugal [Resumo em CD-ROM]. *Congreso Internacional de Orientación como propuesta para la Ecología Social*. Buenos Aires, Argentina.
- Amundson, N. E., Harris-Bowlsbey, J., & Niles, S. G. (2005). Evaluating client progress. In N. E. Amundson, J. Harris-Bowlsbey, & S. G. Niles (Eds.), *Essential elements of career counseling: Process and techniques* (pp. 107-117). New Jersey: Pearson Merrill Prentice Hall.
- Antunes, J. B., Valdo, M., Melo-Silva, L.L. (2003). Uma experiência de Orientação em grupo. Em L. L. Melo-Silva, M. A. Santos, J. T. Simão, & M. C. Avi (Orgs.), *Arquitetura de uma ocupação: Vol. 1. Orientação Profissional: Teoria e prática* (pp. 343-362). São Paulo: Vetor.
- Bardin, L. (1979). *Análise de conteúdo*. Lisboa, Portugal: Edições 70.
- Baudoin, R., Bezanson, L., Borgen, B., Goyer, L., Hiebert, B., Magnusson, K., Michaud, G., Renald, C., & Turcotte, M. (2007). Demonstrating value: A draft for evaluating the effectiveness of career development interventions. *Canadian Journal of Counseling*, 41(3), 146-157.
- Bock, A. M. B. & Aguiar, W. M. J. (1995). Por uma prática promotora da saúde em Orientação Vocacional. Em A. M. B. Bock (Org.), *A escolha profissional em questão* (pp. 9-23). São Paulo: Casa do Psicólogo.

- Bohoslavsky, R. (2003). *Orientação vocacional: A estratégia clínica* (J. M. V. Bojart, Trad.). São Paulo: Martins Fontes.
- Brown, D. (2003). Testing and assessment in career development. In D. Brown (Ed.), *Career information, career counseling, and career development* (pp. 126-160). Boston: Pearson Education.
- Brown, S. D. & Ryan Krane, N. E. (2000). Four (or five) sessions and a cloud of dust: Old assumptions and new observations about career counseling. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (pp. 740-766). New York: Wiley & sons.
- Chartrand, J. M. & Walsh, W. B. (2001). Career assessment: Changes and trends. In F. T. L. Leong & A. Barak (Eds.), *Contemporary models in vocational psychology: A volume in honor of Samuel H. Osipow* (pp. 231-253). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Esbrogeo, M (2008). *Avaliação da Orientação Profissional em grupo: O papel da informação no desenvolvimento da maturidade para a escolha da carreira*. Dissertação de mestrado não publicada, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.
- Faria, L. & Taveira, M. C. (2006). Avaliação dos resultados da intervenção psicológica vocacional: Um estudo de avaliação de resultados em finalistas do 3º ciclo do ensino básico. In N. Santos, M. L. Lima, M. Melo, A. Candeias, M. L. Grácio, A. Calado (Eds.), *Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*, 6, pp. 24-48. Évora, Portugal.
- Fraga, L. B., *Avaliação da Intervenção em Orientação profissional numa clínica-escola sob a perspectiva do ex-estagiário*. Manuscrito não publicado, Monografia de Conclusão do Programa de Bacharelado, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.
- French, F., Hiebert, B., & Bezanson, L. (1994). Introduction: An emerging evaluation model for changing times. *Canadian Journal of Counseling*, 28(4), 261-269.
- Guichard, J. & Huteau, M. (2001). Avaliação dos efeitos das práticas de orientação. Em *Psicologia da Orientação* (A. P. Silva, Trad., pp. 310-322). Lisboa, Portugal: Instituto Piaget.

- Hiebert, B. (1994). A frame work for quality control, accountability and evaluation: Being clear about the legitimate outcomes of career counseling. *Canadian Journal of Counselling*, 28(4), 334-45.
- Loosli, L. (2003). *Orientação Profissional: Avaliação do atendimento na visão dos familiares de ex-clientes*. Manuscrito não publicado, Monografia de Conclusão do Programa de Bacharelado, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.
- Lhullier, A. C. & Nunes, M. L. T. (2004). Uma aliança que se rompe. *Psicologia: Ciência e Profissão Diálogos*, 1, pp. 42-49.
- Melo-Silva, L.L. (2000). *Intervenção em Orientação Vocacional / Profissional: Avaliando resultados e processos*. Tese de doutorado não publicada, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.
- Melo-Silva, L. L. (2005). Orientação Profissional em uma clínica-escola. Em L. L. Melo-Silva, M. A. Santos, C. P. Simon (Orgs.), *Formação em Psicologia: Serviços-escola em debate* (pp.171-196). São Paulo: Vetor.
- Melo-Silva, L.L. & Dias, T. R. S. (1997). Serviços de orientação, capacitação e colocação profissional. *Simpósio Brasileiro de Orientação Vocacional / Ocupacional*, 3 (pp. 67 – 75). Canoas, RS.
- Melo-Silva, L. L & Dias, T. R. S. (1996). *Guia de serviços de orientação, capacitação e colocação profissional*. Ribeirão Preto: COP – TEC.
- Melo-Silva, L. L., Duarte, V. C., & Reis, B. A. V. (2005). Orientação profissional: Um aprendizado de mão dupla. *Psico*, 36 (3), 315-323.
- Melo-Silva, L. L. & Jacquemin, A. (2001). Contribuições para a interpretação do BBT de Martin Achtnich: A história das cinco fotos preferidas. *Psic da Vetor*, 1 (3), 72-79.
- Melo-Silva, L. L. & Jacquemin, A. (1997). L’histoire des cinq photos préférées au BBT à deux moments du processus d’orientation professionnelle. *Reviste de Pedagogie*, 1 (12), 65-69.
- Melo-Silva, L. L. & Jacquemin, A. (2001). *Intervenção em Orientação Vocacional / Profissional: Avaliando resultados e processos*. São Paulo: Vetor.

- Melo-Silva, L. L., Lassance, M. C. P., & Soares, D. H. P. (2004). A Orientação Profissional no contexto da educação e trabalho. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 5 (2), 31-52.
- Melo-Silva, L. L. & Santos, M. A. (1998). O BBT como instrumento diagnóstico em orientação profissional: uma abordagem psicodinâmica. *Revista da Associação Brasileira de Orientadores Profissionais*, 2 (1), 59-76.
- Melo-Silva, L.L., Santos, M. A., & Junta, A L. (1997). Resolutividade do atendimento em orientação profissional em clínica-escola: análise cumulativa de três anos de atendimento [Resumo]. *Ciclo de estudos em saúde mental*, 5 (p. 42). Ribeirão Preto, SP.
- Melo-Silva, L.L. & Reis, V. A B. do (1997). A identidade profissional em estudantes de curso de psicologia: Intervenção através da técnica de grupo operativo. *Simpósio Brasileiro de Orientação Vocacional / Ocupacional*, 3 (pp. 57-65). Canoas, RS.
- Neiva, K. M. C. (1995). *Entendendo a orientação profissional*. São Paulo: Paulus.
- Santos, M. A., Melo-Silva, L.L., & Junta, A L (1997). Perfil do usuário de um serviço de orientação profissional em clínica-escola: Análise comparativa de três anos de atendimento [Resumo]. *Ciclo de estudos em saúde mental*, 5 (p.41). Ribeirão Preto, SP.
- Selltiz, C., Wrightsman, L.S., & Cook, S.W. (1987). *Métodos de pesquisa nas relações sociais* (2ª ed bras). São Paulo: EPU.
- Silva, J. M. T. (2004). A eficácia da intervenção vocacional em análise: Implicações para a prática psicológica. Em Taveira, M. C. (Coord.). *Desenvolvimento vocacional ao longo da vida: fundamentos, princípios e orientações* (pp. 95-124). Coimbra: Almedina.
- Sparta, M. (2003). O desenvolvimento da Orientação Profissional no Brasil. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 4 (1/2), 1-11.
- Spokane, A. R. (2004). Avaliação das intervenções de carreira. In: L. M. Leitão (Ed.). *Avaliação psicológica em orientação escolar e profissional* (pp. 455-473). Coimbra: Quarteto.
- Swanson, J. L. (1995). The process and outcome of career counseling. In W. B. Walsh & S. H. Osipow (Eds.). *Handbook of vocational psychology: Theory, research, and practice* (pp. 217-259). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

- Talavera, E.R., Liévano, B. M., Soto, N. M., Ferrer-Sama, P., & Hiebert, B. (2004). Competências internacionais para orientadores profissionais. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 5 (1), 1-14.
- Pimenta, S. G. (1981). *Orientação Vocacional e Decisão: Estudo crítico da situação no Brasil*. Loiola: São Paulo.
- Walz, G. R. (2005). Evaluation of Career Planning Services. In S. G. Niles & J. Harris-Bowlsbey (Orgs.). *Career development interventions in the 21th Century* (2nd ed., pp. 410-423). New Jersey: Pearson Merrill.
- Whiston, S. C. & Buck, I. M. (2008). Evaluation of career guidance programs. In J. A. Athanasou & R. Van Esbroeck (Eds.). *International Handbook of Career Guidance* (677-694). London: Springer.
- Whiston, S. C. & Oliver, L. W. (2005). Career counseling process and outcomes. In Walsh, W. B. & Savickas, M. L. (Eds.). *Handbook of vocational Psychology: Theory, research, and practice* (155-194). London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Whitaker, D. (1997). A educação escolarizada e o sistema de empregos. Em D. Whitaker, *Escolha da carreira e globalização* (pp. 32-38). São Paulo: Moderna.
- Yalon, I. D. & Leszcz, M. (2006). *Psicoterapia de grupo: Teoria e prática*. Porto Alegre: Artmed.

ANEXO A

Questionário de Avaliação de Orientação Profissional para Ex-clientes Concluintes

ANEXO B

Questionário de Avaliação de Orientação Profissional para Ex-clientes Abandonadores

ANEXO C

Questionário de Avaliação de Orientação Profissional para Ex-clientes Desistentes

ANEXO D

Ofício de Aprovação do Comitê de Ética

APÊNDICE A
Carta de Apresentação para Ex-clientes que Concluíram o
processo de Orientação Profissional

APÊNDICE B

**Carta de Apresentação para Ex-clientes que Interromperam o
processo de Orientação Profissional**

APÊNDICE C

**Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Ex-clientes que
Concluíram o processo de Orientação Profissional**

APÊNDICE D

**Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Ex-clientes que
Interromperam o processo de Orientação Profissional**

APÊNDICE E
Roteiro de Entrevista